نسخة معتمدة من مجلس الأوصياء على مؤلفات الدكتور جوزيف ميرفى

تسخير قوة عقلك الباطن فى حياتك العملية

للمرة الأولى فى الأسواق

الوصول لمستويات جديدة من النجاح باستخدام قوة عقلك الباطن

دكتور جوزيف ميرفى

مؤلف كتاب

"قوة عقلك الباطن"

جمع الكتاب وحرره دكتور آرثر آر. بيل



تسخير قوة عقلك الباطن فى حياتك العملية

تسخير قوة عقلك الباطن فى حياتك العملية

الوصول لمستويات جديدة من النجاح باستخدام
قوة عقلك الباطن

دكتور جوزيف ميرفى
جمع الكتاب وحرره دكتور آرثر آر. بيل





للتعرف على فروعنا في
المملكة العربية السعودية - قطر - الكويت - الإمارات العربية المتحدة
نرجو زيارة موقعنا على الإنترنت **www.jarirbookstore.com**
للمزيد من المعلومات الرجاء مراسلتنا على: **jbpublications@jarirbookstore.com**

الطبعة الأولى ٢٠١٠

المملكة العربية السعودية ص.ب.٣١٩٦ الرياض١١٤٧١ - تليفون٩٦٦١٤٦٢٦٠٠٠+ - فاكس٩٦٦١٤٦٥٦٣٦٣+

Putting the Power of Your Subconscious Mind to Work

Reach New Levels of Career Success Using the Power of Your Subconscious Mind

Joseph Murphy, Ph.D., D.D.

Compiled and edited by Arthur R. Pell, Ph.D.



المحتويات

الجزء الثانى

مقدمة

فهم قوة عقلك الباطن

كل الأشياء التى يفترض ويؤمن عقلك الواعى أنها حقيقية، سوف يتقبلها عقلك الباطن ويحولها إلى واقع. لذا اعتقد فى الحظ الحسن والإرشاد الإلهى وحسن التصرف وكل هبات الحياة؛ فأنت قائد روحك (عقلك الباطن). وتذكر أنك تملك القدرة على الاختيار. فاختر الحياة! واختر الحب! واختر الصحة! واختر السعادة!

هل أنت تعيس فى وظيفتك؟ هل يعوق إحرازك أى تقدم ما يتراءى لك أنه حظ عثر؟ هل تود أن تنجح فى تحقيق أهدافك؟ أنت لست بحاجة أن تتيح الفرصة لمدير متغطرس أو نظام بيروقراطى ليشل حركتك، كما أنك لست بحاجة للاعتماد على الحظ أو المصادفات؛ فالمقدرة على الإمساك بزمام حياتك المهنية تتواجد بداخلك.

إن كل ما نحققه ـ بالإضافة إلى كل ما نفشل فى تحقيقه ـ إنما هو نتاج مباشر لأفكارنا. فنقاط ضعفنا وقوتنا ونقائئنا وعيوبنا هى أشياء تخصنا نحن فقط. ونحن فقط ـ وليس أحداً آخر ـ من يستطيع تغييرها. إن كل سعادتنا ومعاناتنا نابعة من داخلنا؛ فهويتنا يشكلها تفكيرنا، *وباستمرارنا فى التفكير نبقى على قيد الحياة.*

بالطبع، ثمة أشياء ليس بوسعنا تغييرها: حركة الكواكب، تغيير الفصول، المد والجزر فى المحيطات، شروق وغروب الشمس ـ ولكن بوسعك تغيير نفسك. يمكنك أن تتغير بتجديد عقلك، وذلك هو مفتاح تحسينك لحياتك المهنية. إن ذهنك ما هو إلا جهاز تسجيل، وكل المعتقدات والانطباعات والآراء والأفكار التى

يتقبلها عقلك الواعى تتخلل عقلك الباطن الأكثر عمقًا. وبتعلمك كيف تتحكم فى عقلك الباطن، سيمكنك استعادة السيطرة على مهنتك.

نعم، أنت تملك القدرة على تغيير ما يوجد بداخل عقلك الباطن: والخطوة الأولى هى اتخاذ خطوات عملية لتبنى أنماط تفكير نبيلة. فليكن تفكيرك منصبًّا على الجمال والحب والسلام والحكمة والأفكار الإبداعية، وسوف يستجيب عقلك الباطن لذلك بأن يغير من عقليتك وجسدك والظروف المحيطة بحياتك.

إن إحراز تقدم بحياتك المهنية هو خير مثال يوضح ذلك؛ فالعديد من الأشخاص يقيدون نمو حياتهم المهنية بالخوف ـ الخوف من مدير بغيض، أو الخوف من المنافسين أثناء صعودهم السلم الوظيفى، أو الخوف من العوائق البيروقراطية. صحيح أن أيًّا من هذه المخاوف، أو جميعها، من شأنه أن يؤثر على عملك، لكن فقط لو سمحت له بذلك.

إن كنت واثقًا فى قدراتك وعملت بفاعلية لتحقيق أهداف الشركة، سوف تستطيع حشد قوة عقلك الباطن للتغلب على جميع العوائق.

حينما وظفت شركة محاماة كبيرة "جولز إتش" وهو محام شاب نابغ ـ لاحظ أن نحو عشرة محامين آخرين يتنافسون معه لتحقيق النجاح، وكانوا جميعًا أكفاء وطموحين مثله. وقد لاحظ "جولز" أن معظم هؤلاء الزملاء يشكون دومًا من قضاء ساعات طويلة فى القيام بعمل روتينى ممل بدلاً من ذلك العمل القانونى المشوق الذى تمنوه جميعًا. وبالرغم من أن "جولز" كان يعانى من نفس هذا الإحباط، إلا أنه استدعى قوة عقله الباطن وحدّث نفسه قائلاً: "مما لا شك فيه أن هذا العمل ممل ومجهد للعقل، ولكن هذا هو الثمن الذى ينبغى علىّ دفعه لو كنت أرغب فى إحراز النجاح. سوف أقوم بهذا العمل، ليس فقط بعقلى، وإنما بقلبى كذلك. سوف أتعامل معه تمامًا كما تعاملت مع أكثر فروضى صعوبة وتحديًا فى كلية الحقوق". ولم يمض وقت طويل حتى لاحظ مديروه تميزه وتفوقه، فبدأوا بتكليفه بأداء مهام أكثر أهمية ووضعوه بمرتبة متقدمة عن زملائه.

يوضح علماء وأطباء النفس أنه حينما تنتقل الأفكار إلى عقلك الباطن، تتولد انطباعات عنها بخلايا المخ، وبمجرد أن يتقبل عقلك الباطن أية فكرة، يبدأ على الفور فى تحويلها إلى واقع. والطريقة التى يعمل بها عقلك الباطن تتلخص فى قيامه بالربط بين الأفكار واستخدام كل معلومة جمعتها على مدار حياتك لتحقيق هدفه المنشود، وهو يستعين بهذا البئر الذى لا ينضب من القوة والطاقة والحكمة بداخلك، وهو يستغل كل قوانين الطبيعة للوصول إلى مراده، وهو يتمكن فى بعض الأحيان من أن يصل لحل فورى لمشكلاتك، ولكن الأمر قد يتطلب منه فى أحيان أخرى أيامًا أو أسابيع أو حتى وقتا أطول من ذلك.

إن عقلك الباطن يشبه التربة، التى تقبل أى نوع من الأفكار ـ سواء جيدة أم سيئة. إن أفكارك نشطة ويمكن تشبيهها بالبذور، كما أن الأفكار السلبية الهدامة لن تتوقف عن إحداث آثار سلبية فى عقلك الباطن، وبمرور الوقت ستتولد أفعال على شاكلتها. وتذكر: عقلك الباطن ليس له علاقة بطبيعة أفكارك ـ سواء كانت جيدة أم سيئة، حقيقية أم زائفة ـ فهو يستجيب وفقًا لطبيعة أفكارك أو إيحاءاتك.

على سبيل المثال، إن افترضت عن وعى أن شيئًا ما صحيح، حتى لو كان خاطئًا، فإن عقلك الباطن سيعتبره صحيحًا ويبدأ فى تحقيق نتائج لابد من حدوثها لو كان هذا الافتراض صحيحًا. فعقلك الباطن لا يستطيع المجادلة أو المعارضة. وبذلك، إن أعطيته إيحاءات خاطئة فسوف يتقبلها بوصفها صحيحة، وسوف يجسدها لتصبح أحوالاً وتجارب وأحداثًا. وعقلك الباطن عادة ما يشار إليه باسم العقل الذاتى ـ وعقلك الذاتى يدرك بيئته بوسائل بعيدة كل البعد عن الحواس الخمس.

يستخدم عقلك الذاتى الحدس كوسيلة للإدراك؛ فهو مركز العاطفة ومخزن الذاكرة. ويعمل عقلك الباطن بأعلى كفاءة له عندما يكون عقلك غير الذاتى خاملاً أو فى حالة سبات. إن عقلك الذاتى يرى دون أن يستخدم الأعضاء الطبيعية للرؤية، وهو يمتلك المقدرة على الاستبصار والإنصات الحاد.

وعندما يعمل عقلك الباطن وعقلك الواعى بانسجام، تكون النتيجة هى التناغم والصحة والسلام والبهجة والسعادة. فكل ما يعتمل بهذا العالم من شرور وآلام ومعاناة وبؤس وحروب وجرائم وأمراض ناجم عن العلاقة غير المتناغمة بين العقل الواعى والعقل اللاواعى. وتذكر: عقلك الباطن غير شخصى وغير انتقائى.

إن التفكير المعتاد لعقلك الواعى يحفر أخاديد عميقة بعقلك الباطن، وسوف يكون ذلك فى صالحك وصالح عملك فقط إن كانت أفكارك المعتادة متناغمة ومتوائمة وبنّاءة.

وعلى الجانب الآخر، إن كنت تخضع لسيطرة الخوف والقلق والأشكال الأخرى من التفكير الهدام، فالحل هو إدراك القدرات الكامنة لعقلك الباطن والمطالبة بالحرية والسعادة والصحة والرخاء. ولأن عقلك الباطن مبتكر ويملك عددًا غير نهائى من الموارد فسوف يحرص على خلق الحرية والسعادة اللتين طالبت بهما بوعى.

إن الحظ أو المصادفة لا علاقة لهما بالطريق الذى يأخذه مستقبلك الوظيفى، وكذلك ليس مصيرك المحدد سلفًا هو الذى يحدد ما إذا كنت محظوظًا أم لا. إن عقلك الباطن لا يهتم بصحة أو زيف ما تؤمن أو تشعر، بشكل واع، بأنه صحيح. فقط اختر ما هو صحيح ونبيل ويتواءم مع الإرشادات الإلهية، وسوف يستجيب عقلك الباطن وفقًا لذلك.

وبالرغم من أن الفلاسفة وعلماء الإنسان والمفكرين على مر العصور كانوا يعلمون هذه الحقيقة، إلا أن كل جيل لابد من تذكيره بها للانتفاع منها.

وقد أوضح الدكتور "جوزيف ميرفى" ـ فى كتابه الذى حقق أعلى نسبة مبيعات "قوة عقلك الباطن"* ـ هذا المفهوم. وقد عقد الدكتور "ميرفى" منتديات وألقى محاضرات فى عشرات الدول وحضرها آلاف الرجال والسيدات، كما استمع الملايين لبرامجه الإذاعية.

---

* صادر عن مؤسسة جرير للطبع والنشر

يحول الدكتور "ميرفى" هذه النظريات إلى مناهج عملية يمكن استخدامها فى الحياة؛ فهو يقدم برنامجًا جادًّا سوف يعلمك كيف تتوقف عن شجب نفسك، وسوف يوضح لك كيف تستطيع المطالبة بما تريد أن تكونه، وسوف يمكنك الآن امتلاك ما تمنيت دومًا امتلاكه، وسيمكنك الآن القيام بما تمنيت القيام به. بوسعك أن تعيش بداخل هذا المناخ الذهنى؛ فمثل هذا المناخ سيتسرب تدريجيًّا من عقلك الواعى إلى عقلك الباطن، وسيتحول تدريجيًّا إلى معتقد برعايتك له والحفاظ عليه. وبعد ذلك سوف تتبدد قيودك وسوف تُبعَث من جديد وتضحى شخصًا آخر.

سوف تكتسب رؤية جديدة، وصورة جديدة لنفسك، ووعيًا جديدًا. إن معتقداتك العميقة وميولك العاطفية هى التى تهيمن وتسيطر عليك. فأية فكرة أو معتقد يهيمن على عقلك الباطن سوف يتحكم فى أفكارك وتصرفاتك واستجاباتك. فإن كنت تؤمن بالفشل فليس بوسعك النجاح؛ فيمكنك العمل بكد ثمانى عشرة ساعة باليوم، ولكنك ستفشل فى جميع الأحوال لأن تلك هى الفكرة المهيمنة فى ذهنك. فمعتقداتك هى التى ستحدد ما يحدث لك ـ إنه علم العقل.

سوف تتعلم كيف تتوقع الأفضل، وتتطلع بترقب إلى مستقبل مبهر، وتؤمن أن ذلك ممكن. بهذه الصورة الجديدة لنفسك، سوف تجرب شعور البهجة والسعادة الناجم عن تحقيقك لحلمك، وسوف تتعلم كيف تطبق هذه المبادئ كى تتقدم وتتطور فى وظيفتك وحياتك المهنية.

وبالرغم من أن محتويات هذا الكتاب مأخوذة فى الأساس من أعمال الدكتور "ميرفى"، إلا أنه تم تعزيزها بمعلومات وأمثلة إضافية لتوضيح مدى أهمية وقيمة الرسالة التى تبعثها لقراء القرن الحادى والعشرين.

كان الدكتور "ميرفى" رجل دين، لذا فإن العديد من اقتراحاته قائمة على إيمان قوى بالله. ومع ذلك، فمهما بلغت درجة إيمانك فإنه يمكنك أن تشعر بذلك الذكاء اللامحدود يعتمل بداخلك ـ أنت بحاجة للإيمان بالله. فإنك متى سألته أجابك، وجميع الناس لديه سواسية.

إن واجهتك مشكلة ـ ذهنية أو جسدية أو عاطفية ـ أثرت عليك سلبًا بالعمل فاسأل نفسك: ما الذى أهرب منه؟ ما الذى لا أرغب فى مواجهته؟ هل أخفى استيائى وبغضى لشخص ما؟ واجه المشكلة ـ قم بحلها باستخدام معرفة عقلك الأعمق وستدرك أن مبدأ الحياة يسعى دومًا للمعالجة والإصلاح. ومبدأ الحياة هو القوى الحيوية التى تبث فينا الحياة، وهو لا يشجب ولا يعاقب ولا يصدر أحكامًا قط؛ فليس باستطاعته ذلك. أنت من تصدر حكمًا على نفسك بفكرتك واستنتاجك وحكمك داخل عقلك. تذكر: مبدأ الحياة لا يمكنه معاقبتك، ولا يمكن أن يصدر عليك أحكامًا؛ فأنت من تصدر الأحكام على نفسك، وأنت من تشكل مصيرك؛ حيث إنك تصير ما تفكر فيه فى قلبك أو عقلك الباطن.

لذلك، عليك أن تدرك أن الأفكار ما هى إلا أشياء سوف تجتذب ما تشعر به، وسوف تصبح ما تتخيله، وبعد ذلك ستبدأ المعجزات تحدث فى حياتك إن قمت بذلك؛ لأن هناك قوة واحدة ـ وتلك القوة توجد بداخلك. أنت القائد فوق الجسر، وأنت الذى تعطى الأوامر، وسوف يأخذ عقلك الباطن الانطباع الذى تعطيه له ويحققه، سواء كان صحيحًا أو خاطئًا كما سبق وأكدنا. ولهذا، تقبل فقط ما هو صحيح.

إن عقولنا تعج بالمعتقدات والأفكار والآراء الخاطئة، ويسودها الغموض بسبب هذه الحقائق الخالدة، لكن الشخص الواثق من نفسه والمؤمن بالله لا يتأثر بإيحاءات الخوف، بل إنها تعزز الإيمان والثقة فى مبدأ النجاح ـ إنها تعزز المفهوم القائل بأن الكون اللامحدود لا يمكنه الفشل، وهكذا تؤدى إيحاءات النجاح ببساطة إلى زيادة ثقة هذا الشخص فى قواه الداخلية.

أثبت عدد لا يعد ولا يحصى من التجارب ـ التى أجراها علماء وأطباء النفس على أشخاص مُنومين مغناطيسيًّا ـ أن العقل الباطن غير قادر على إجراء العمليات الاختيارية والتفاضلية الضرورية لعملية المنطق.

لابد أن تدرك أن عقلك الواعى هو حارس البوابة، وأن مهمته الرئيسية هى حماية عقلك الباطن من الانطباعات الخاطئة والزائفة. أنت الآن تعى أحد قوانين العقل الرئيسية: عقلك الباطن يخضع للإيحاء. وكما تعلم، فإن عقلك

الباطن لا يعقد مقارنات، كما أنه لا يفكر فى الأمور من تلقاء نفسه؛ فهذه الوظيفة مقتصرة على عقلك الواعى، وهو لا يفضل تصرفًا بعينه على تصرف آخر.

وتذكر أن الإيحاء ليس بوسعه فرض شىء على العقل الباطن ضد إرادة العقل الواعى؛ فعقلك الواعى يتمتع بالمقدرة على رفض أية إيحاءات سلبية أو زائفة.

لذا لابد أن تحرص على أن تعطى عقلك الباطن إيحاءات تعالجك وتباركك وتسمو بك وتلهمك فى كل منحى من مناحى الحياة، وتذكر أن عقلك الباطن يفسرك حرفيًّا. فإن استمررت فى ترديد: "لا أستطيع الحصول على هذه الترقية، ولا أستطيع امتلاك ما يكفى من المال لسد احتياجاتى"، فإن عقلك الباطن سوف يحرص ألا تستطيع ذلك.

وثمة عامل مؤثر آخر على عقلك الباطن، هو إيحاءات شخص آخر. وقد لعبت قوة الإيحاء دورًا فى الحياة الإنسانية والفكرية فى كل حقبة من حقب الزمن وكل دولة على وجه البسيطة. وهى ـ فى أماكن عدة من العالم ـ تتجسد فى صورة القوة المهيمنة لرجال الدين وما تتضمنه كلماتهم من عبارات متكررة مثل: "إنك آثم" أو "سوف يتمكن منك الشيطان"، أو "إذا مت آثمًا ستذهب إلى النار"، وعبارات من هذا القبيل تثير الرعب فى نفوس العديد.

منذ مرحلة الطفولة يتلقى معظمنا العديد من الإيحاءات السلبية، ومما لا شك فيه أن الإيحاءات البناءة مذهلة ومدهشة، أما الإيحاء السلبى، على الجانب الآخر، فإنه يعد أكثر أنماط الاستجابات العقلية دمارًا؛ فيتسبب فى الحروب والبؤس والمعاناة والتمييز العنصرى والدينى والكوارث، ومستبدو وطغاة العالم يعرفون قوة الإيحاء؛ فقد استخدمه ستالين وهتلر وآخرون، معولين على ميول دينية وعرقية لدى البعض. وبعد إثارة عاطفة هؤلاء، يلقون على مسامع الملايين منهم المزيد من الإيحاءات السلبية ويكررون عبارات بعينها مرارًا وتكرارًا.

إنك عرضة للإيحاءات السلبية فى كل جوانب حياتك. وإليك بعض أكثر تلك العبارات ذيوعًا فى مجال العمل والحياة المهنية: "لا تستطيع"، "لن تحقق شيئًا قط"، "لا ينبغى عليك"، "سوف تفشل"، "ليست لديك فرصة"، "أنت مخطئ

تمامًا"، "لا جدوى من هذا"، "الأمر ليس له علاقة بما تعرف ولكن بمن تعرف"، "ما الفائدة؟"، "لا أحد يهتم"، "ليس هناك جدوى من المحاولة بجد"، "لقد صرت عجوزًا للغاية الآن"، "الأمور تزداد سوءًا"، "الحياة طاحونة تدور بلا توقف"، "لا تستطيع أن تفوز ببساطة"، "سيتم فصلك عما قريب"، "لا يمكنك الثقة بمخلوق".

إن تلك هى أوامر لعقلك الباطن، والتى ستحول حياتك إلى جحيم على الأرض: فسوف تصاب بالإحباط وسرعة الغضب وتصير مكبوت العواطف، وسوف تبدأ فى ارتياد عيادة الطبيب النفسى لأنك تحقن نفسك بهذه الإيحاءات المدمرة.

بوسعك أن ترفض كل هذه الإيحاءات السلبية بأن تغذى عقلك الباطن بالصلاة أو قراءة كتاب تأمل ملهم قبل أن تخلد للنوم؛ فذلك من شأنه القضاء على كل هذه الأفكار الهدامة.

إنك غير مضطر لأن تدع الأفكار السلبية الهدامة تؤثر عليك. فإن نظرت للماضى، بوسعك أن تتذكر بسهولة كيف أسهم والداك وأصدقاؤك وأقاربك ومعلموك فى تشكيل تلك الإيحاءات المدمرة، وأن الغرض من وراء معظمها كان هو السيطرة عليك أو غرس الخوف بداخلك. سوف تجد أن معظم هذه الإيحاءات تهدف لجعلك تفكر وتشعر وتتصرف وفقًا لما يرغب فيه الآخرون، وتسلك الطريق الذى سيعود عليهم بأكبر فائدة.

لكنك لست دمية فى يد شخص آخر؛ فلابد أن تختار طريقك الخاص، وهو الطريق الذى يؤدى إلى الكمال، وهو طريق الحرية ـ هذا الطريق بداخلك وأى شىء ستقرر أنه صحيح سينتقل إلى عقلك الباطن. لذلك آمن أن الله هو مرشدك. وهو من يأمرك بحسن التصرف؛ فالقانون والنظام الإلهى يغمرانك، والسلام الإلهى يملأ روحك. لذلك ابدأ فى الإيمان بكل هذه الأشياء. إنك لا تستطيع خلق هذه الأشياء ولكن بوسعك تفعيلها وتنشيطها، وجعلها فاعلة فى حياتك.

لا تجعل شخصًا آخر يفكر نيابة عنك؛ فأنت تملك القدرة على التحكم بمشاعرك، وفى وظيفتك وحياتك المهنية أنت ـ وليس زملاؤك أو مديرك ـ المتحكم والمسيطر الوحيد على مصيرك.

فلتستمد الإلهام من الله. وبتقبلك هذه الحقائق بعقلك الواعى، فإن عقلك الباطن سيحولها إلى حقيقة، وسوف تكتشف أنه ما من شىء يمنعك من تحقيق أهدافك، وأنك تتحرك فى الطريق الذى اخترته بحياتك المهنية وحياتك بوجه عام.

لابد أن نؤمن أنه باستطاعتنا تحسين حياتنا؛ فالمعتقد ـ سواء كان صحيحًا أم زائفًا أم غير مهم ـ الذى يتم اعتناقه على مدار فترة من الوقت يتخلل ذهننا ويستوطن به، وإذا تم دحضه بمعتقد ذى طبيعة معاكسة، فإن آجلاً أم عاجلاً يأخذ شكلاً ويصير حقيقة أو ظرفاً أو حالة أو حدثاً بالحياة. ونحن جميعًا نملك بداخلنا القوة لتغيير المعتقدات السلبية إلى معتقدات إيجابية، وبالتالى نملك تغيير حياتنا للأفضل.

ـــــ دكتور آرثر آر. بيل
المحرر

الجزء الأول

تعزيز الخصائص الشخصية التى تصل بك إلى حياة مهنية ناجحة

البعض يولدون عظماء، والبعض يحققون العظمة، والبعض تُلقَى العظمة عليهم.

ــ شكسبير، من مسرحية" *الليلة الثانية عشرة*"

بالرغم من أن النجاح يُلقى فى طريق البعض إلا أننا نحتاج فى أغلب الأحيان أن نتخذ خطوات عملية لتحقيق النجاح. وللأسف، لا يدرك العديد من الناس ما يمتلكونه من قدرة على التخلص من براثن حياة غير سعيدة والبدء فى اعتلاء سلم النجاح.

داخل كل منا قدرات كامنة لا نستخدمها، ولكنها تنتظر قيامنا بتفعيلها. ربما نفتقر إلى الثقة بالذات أو تقديرها، وربما نعيش فى حالة دائمة من القلق أو الخوف، وربما نواجه عوائق غير متوقعة تبدو أنها لا تُذلل فى حياتنا المهنية أو أية جوانب أخرى من حياتنا. يعمل العديد منا بوظائف لا مجال للترقى بها أو يبغضون الاستيقاظ كل صباح للذهاب لبيئة عمل غير مجزية وبغيضة. ونحن نود لو تتغير الأمور ولكننا نشعر أننا عاجزون عن القيام بذلك.

يمكنك تغيير حياتك. والأدوات اللازمة للقيام بذلك بحوزتك، كل ما عليك فعله هو شحذها واستخدامها ورؤية النتائج.

فى الفصول التالية سنستعرض الخصائص الشخصية التى تفضى إلى النجاح ونكتشف كيف ـ بتعزيز قوى عقلك الباطن ـ يمكنك زيادة سرعتك فى رحلتك على طريق حياتك المهنية.

الفصل الأول

تحديد أهدافك وتحقيقها

لابد أن تعطى كى تأخذ. فإذا انتبهت ذهنيًا لأهدافك ومثالياتك ومشروعاتك فإن عقلك الأعمق سوف يدعمك.

كل الناجحين بدأوا بهدف.. إن تحديد الأهداف والعمل على تحقيقها هو الخطوة الأولى التى لابد أن يخطوها المرء على طريق النجاح الطويل. فحينما تعرف إلى أين أنت ذاهب وكيف يمكنك الذهاب، سوف تستطيع حشد وقتك وطاقتك وعواطفك والبدء فى اتخاذ المسار الصحيح نحو تحقيق هذه الأهداف.

إن السفينة التى كُسرت دفتها قد تستطيع الاستمرار فى الإبحار، وقد تستطيع خوض الضباب، والطفو فوق الماء طوال الوقت، ولكنها لن تصل لأى مكان قط؛ فهى لن تصل لأى ميناء إلا بمحض الصدفة، حتى إن وجدت مرفأ فحمولتها ربما لا تتناسب والأشخاص أو المناخ أو الظروف هناك. فلابد من توجيه السفينة نحو ميناء بعينه، بحيث يناسب الحمولة التى تعلوها، وحيث تكون هناك حاجة إليها، ولابد أن تبحر بهدوء وخطى واثقة نحو هذا الميناء عبر أشعة الشمس والعواصف، وعبر الرياح والضباب.

لذا فإن الشخص الذى يود تحقيق النجاح لا ينبغى عليه الإبحار دون دفة فى محيط الحياة، ولكن لابد أن يقود سفينته مباشرة إلى الميناء المراد، ليس فقط فى وقت هدوء المحيط والتيارات والرياح، ولكن أيضًا فى أى وقت يواجه فيه

رياحًا وعواصف ـ حتى إن أحيط بضباب الإحباط وعتمة المعارضة.

البداية هى حلم

هل لديك حلم ـ رؤية للمستقبل فى حلمك؟ هل أنت ثرى؟ تحظى بالشهرة؟ سعيد؟ معظم الناس يحلمون بمثل هذا المستقبل، ولكن فى معظم الحالات ينتهى الأمر عند تلك المرحلة ـ حلم.

إن الأشخاص الناجحين قد راودتهم مثل هذه الأحلام أيضًا، ولكنهم حولوا هذه الأحلام إلى أهداف، ومن ثم حولوها إلى حقيقة. ولم تكن أحلامهم مجرد أمانٍ غامضة لتحقيق النجاح، وإنما كانت أحلاما بتحقيق إنجازات بعينها؛ فحلم "إديسون" بعالم تنيره الطاقة الكهربائية ليلاً، وحلم "ستيفنسون" بمحرك يشغل القطارات ويحد من الاستعانة بالقوة الجسدية المرهقة للإنسان والحيوان، وحلم العظماء من الممثلين والفنانين والموسيقيين والمؤلفين ـ ليس فقط بالشهرة، وإنما بطريقة لاستغلال مواهبهم لتحقيق النجاح.

إن الأحلام ليست مقتصرة على هؤلاء العباقرة؛ فجميع الناجحين أكدوا أن نجاحهم بدأ بأمنية، حلم. وعلى مدار السنوات، أكد المئات من الرجال والنساء أن إنجازاتهم بدأت بحلم تحول إلى هدف، ثم تحول إلى خطة عملية، تؤدى إلى تحقيق الهدف.

والأحلام ليست مقتصرة على الشباب، فلا يلبث الحلم أن يتحقق ثم يتبعه حلم جديد يؤدى إلى تحقيق أهداف جديدة تؤدى إلى تحقيق نجاحات جديدة. كان "بنجامين فرانكلين" قد تعدى الخمسين حينما شرع فى دراسة العلوم والفلسفة، وكان "ميلتون" ـ الذى كان كفيفًا ـ قد تجاوز الخمسين عندما جلس ليكمل قصيدته الملحمية "الفردوس المفقود".

والأحلام لا تتأثر بالتحيزات والتفضيلات السائدة فى زمن معين؛ فطوال سنوات عديدة، واجهت النساء مصاعب كثيرة فيما يستطعن تحقيقه؛ فكانت أهدافهن المهنية مقتصرة فيما سبق على ما يدعى "وظائف نسائية"، فكان الأمر يتطلب قوة عزيمة وشجاعة لمجرد التفكير فى وظائف أخرى. وأحد الأمثلة

على ذلك "إلين باجيلز" الأستاذة بجامعة برنسيتون مؤلفة الكتب الأكثر مبيعًا عن المذاهب الدينية، التى قالت إنها تعلمت فى وقت كانت النساء يتعلمن فيه ألا يفكرن مجرد التفكير فى امتهان وظائف جادة. لقد تركت لنفسها العنان لاتباع حلمها، واكتشفت لاحقًا فقط أن بوسعها كسب عيشها من خلاله، فأضحى حلمها هو هدفها.

واليوم سقطت هذه الحواجز فى معظم المجالات المهنية. على سبيل المثال، فى معظم كليات الحقوق والطب والكليات المتخصصة الأخرى يكون نصف الطلاب أو أكثر من النساء.

فى تسعينيات القرن العشرين والسنوات الأولى من القرن الحادى والعشرين، بدأت العديد من الشركات الأمريكية التعاقد الخارجى مع دول تتقاضى عمالتها أجرًا أقل، وكانت النتيجة فقدان الآلاف لوظائفهم، وبعض الناس تقاعدوا، فاستسلموا ولجأوا للشئون الاجتماعية وأمضوا سنوات فى النحيب بشأن حظهم السيئ. ومع ذلك، التفتت الأغلبية لمواردها الداخلية وتلقت تدريبات لأجل امتهان وظائف فى مجالات أخرى، واضطر معظمهم للبدء برواتب أقل من تلك التى كانوا يتقاضونها فى وظائفهم السابقة، وعملوا بحماسة وطاقة متقدتين، حتى إنهم بدأوا مجددًا يعتلون سلم النجاح.

حتى الذكاء يندرج فى مرتبة تالية لقوة العزيمة؛ فهؤلاء الذين يعرفون أنه ما من شىء يمكنه إعاقة طريقهم هم من يستطيعون تحقيق النجاح بالمثابرة والعزم، فتضحى الأحلام أهدافًا، وتضحى الأهداف منجزات بالنسبة لهؤلاء الذين يكافحون طويلاً ويعملون بكد.

إن معظم الأشياء التى جعلت الحياة تستحق أن نعيشها، والتى حررتنا من الكدح وسمت بنا فوق التخلف والقبح ـ خصائص الحياة ـ ندين بالفضل فيها للحالمين منا.

تحويل الأحلام إلى أهداف

لسوء الحظ، يبقى العديد من الحالمين حالمين فقط؛ فتظل الأحلام أحلامًا.

لتحقيق أحلامك، لابد أن تحولها لأهداف. فى ذلك الحين لا تصبح مجرد أمنيات، وإنما أهدافا يمكنك وضعها أمامك بوصفها خريطة طريق نحو النجاح. لابد أن تحول أحلامك إلى هدف وتعقد العزم على بذل أقصى ما بوسعك لتحويل هذا الحلم إلى حقيقة.

ثمة امرأة راودها حلم حولته إلى هدف ناجح هى مصممة الأزياء "ريتشل روى": كان شغف "ريتشل" بالموضة وليد الأفلام التى شاهدتها وهى طفلة، فتراءى لها أن الملابس التى كانت ترتديها النساء على الشاشة كانت تحيطهن بهالة من الثقة والنجاح. حلمت "ريتشل" أن بوسعها خلق نفس هذه الهالة لأجلها ولأجل النساء الأخريات، وهى نظرة رفيعة المستوى من شأنها توليد ثقة إيجابية بالنفس.

كانت هى وأسرتها يذهبون للتسوق لشراء مستلزمات المدارس مرة كل عام، وكانت تبغض افتقار متجر الملابس المحلى للأذواق المثيرة، وكانت مقتنعة أنه لو أتيحت لها الفرصة فسوف تصمم ملابس أفضل. أخبرتها والدتها بأن تلك وظيفة وكيل المشتريات - والآن أصبح هناك اسم لحلمها "وكيل مشتريات"، ومن ثم قالت إن تلك كانت اللحظة التى تحول حلمها فيها إلى هدف - أن تصير وكيل مشتريات فى مجال الموضة.

كانت وظيفتها الأولى موظفة فى متجر، وسرعان ما أضحت مديرًا مساعدًا ثم متبضعًا شخصيًا ثم مصممة أزياء فى العديد من المتاجر. ولم يمض وقت طويل حتى بدأت تصمم الملابس، وكانت فى طريقها لامتهان وظيفة مهمة فى شركتها.

وعندما أراد زوجها - "ديمون داش" - افتتاح خط ملابس مستقل، كان أمام "ريتشل" قرار لتتخذه - فإما أن تترك مهنتها الناجحة لتعمل مع زوجها ديمون، أو تظل كما هى، لكنها قررت أن تبدأ العمل مع زوجها من البداية، وعملت بكل جوارحها وبأقصى طاقة لديها وأولت أكبر قدر ممكن من التفاصيل اهتمامها؛ حيث أرادت أن تجعل من نفسها شخصًا يتعذر استبداله. وبعد نحو ست سنوات، كانت على وشك تقديم خط جديد داخل الشركة، لكن زوجها "ديمون" كان

قد اتخذ قرارًا ببيع الشركة بالفعل. فى ذلك الحين كانت "ريتشل" واثقة أن بوسعها تأسيس مشروع خاص بها، وبالفعل افتتحت شركتها، ونالت تصميماتها استحسان صناعة الملابس وتم اعتبارها واحدة من أهم مصممى الأزياء فى صناعة الموضة.

إن هناك مسافة شاسعة تفصل بين أصحاب الأمانى وأصحاب الأفعال. فكانت "ريتشل روى" أكثر من مجرد شخص حالم ولديه أمنية، وحولت حلمها إلى هدف وعملت بكد لتحقيق هدفها.

سلاحك السرى ـ عقلك الباطن

يتمتع عقلنا الباطن بمقدرة مذهلة على إكسابنا عادة التوقع، والإيمان بأن بإمكاننا تحقيق طموحاتنا، كما أن أحلامنا يمكن أن تصير حقيقة.

إن عادة التوقع بأن المستقبل زاخر بالأشياء الجيدة لك، وأنك ستحظى بالرخاء والسعادة، وأنك ستكوّن أسرة سعيدة، وسيكون لك بيت جميل ومهنة ناجحة ومبدأ تدعمه هى أفضل رأسمال يمكن أن تبدأ به حياتك.

لابد أن تحاول التحلى بالمثاليات دومًا؛ فعقلك الباطن سوف يستجيب والأشياء التى تود تحقيقها فى حياتك ـ سواء كانت صحة جيدة أو شخصية، نبيلة أو وظيفة مرموقة ـ سوف تصبح سهلة المنال. فتخيلك هذه النتائج بأوضح شكل ممكن ومحاولتك بأقصى استطاعتك تحقيقها، سيزيدان من احتمال تحولها إلى حقيقة، والعكس صحيح؛ فعدم قيامك بذلك سيقلل من احتمال حدوثه.

عندما تتحول الرغبة إلى قوة إرادة، عندها فقط تصبح فعالة؛ فالرغبة المصحوبة بإرادة قوية لتحقيقها هى التى تولد القوة المبدعة؛ والأمل والنضال معًا هما اللذان يولدان النتائج.

إن أردت أن تحسن من نفسك فى جانب بعينه، تصور ما تريد بأوضح صورة ممكنة، وضع أمام ناظريك مثلاً أعلى يتناسب مع طموحك، ثم أبق هذه الفكرة حية فى ذهنك حتى تشعر أنها بدأت تتحقق فى حياتك؛ فقد وُلدت كى تفوز، وكى تكون لك اليد العليا، وكى تعيش حياة هانئة. لذا، لابد أن تحقق نجاحًا

فى الوظيفة التى اخترتها، وفى علاقاتك مع الآخرين، وفى كل جوانب حياتك الأخرى.

كلما كانت تعليماتك لعقلك الباطن واضحة، ازدادت مقدرته على مساعدتك؛ فالعقل الداخلى يستجيب لأوامرك تمامًا كما يستجيب البحارة ـ ممن يشغلون المحرك بإحدى البواخر التى تجوب المحيط ـ لأوامر القائد على سطح الباخرة. فإن كانت كلماته دقيقة وصحيحة، فسوف يستطيع طاقم السفينة توجيهها للاتجاه المراد أو زيادة سرعتها حسبما يؤمرون.

أما إن كنت قائدًا لا تعرف ماذا تريد، فسوف تصل عقلك الباطن رسالة غير واضحة، وسوف تتبع سفينتك مسارًا عشوائيًا أو خطيرًا أو دائريًا.

أنت بحاجة لأن تخبر عقلك الباطن ماذا تريد بدقة، وأنت بحاجة لأن توجهه كى يساعدك على تحقيق أهدافك؛ فحينما تعرف رغبتك الحقيقية، سوف يدفعك عقلك الباطن إليها مباشرة ولكن عقلك الباطن بحاجة إلى أن يتأكد من أنك تريد هذا الهدف بكل جوارحك، وأنك لن تتخلى عنه فى مقابل كل ما يتعارض معه من أمانٍ ومفاهيم وخيالات لحظية أخرى تجوب عقلك. وبهذه الطريقة تضحى مفكرًا إيجابيًا وتصير مستعدًا لتحقيق أهدافك.

آمن بأهدافك وسوف تحققها

إن الرخاء يبدأ فى العقل، لكنه يصير مستحيل المنال إن كان السلوك الذهنى يتبنى موقفًا معاديًا له؛ فمن المدمر حقًا أن تعمل لأجل شىء وتتوقع شيئًا آخر، لأن كل شىء يجب تكوينه ذهنيًا أولاً، ومن المفترض له أن يسير وفقًا لنمطك الذهنى.

ليس بوسعك أن تنعم بالرخاء إن كنت تتوقع حقًا، أو تكاد تتوقع، أن تظل فقيرًا؛ فنحن نحصل على ما نتوقعه، وعندما لا نتوقع شيئًا لا نحصل على شىء.

فإن كنت تخطو جميع خطواتك على طريق الفشل، فكيف لك أن تتوقع الوصول إلى النجاح؟ فمسايرة الاتجاه الخاطئ الذى يفضى إلى وجهة سوداء ومحبطة وبائسة ـ حتى إن كنا نعمل فى الاتجاه المعاكس ـ تقتل نتائج مجهودنا.

إن الأفكار ما هى إلا مغناطيس تجذب أشياء على شاكلتها. فإن صب عقلك تفكيره على الفقر والمرض فسوف يجلب لك الفقر والمرض؛ فليس هناك أدنى احتمال أن تتمكن من تحقيق عكس ما تحمله فى عقلك، لأن سلوكك الذهنى هو النمط والنموذج الذى تسير حياتك وفقًا له ـ فإنجازاتك تتحقق ذهنيًّا أولاً.

إن الرهبة من الفشل والخوف من الفقر والمذلة يحولان دون تحقيق العديد من الناس الأشياء التى يرغبونها؛ حيث *إنهما يقوضان قوتهم ويشلان حركتهم ـ من خلال القلق والهم ـ ويمنعانهم من القيام بالعمل الفاعل والمبدع الضرورى لبلوغ النجاح.*

كن متفائلاً، ونمِّ عادة النظر لكل شىء بشكل بناء ومن زاوية متفتحة وزاخرة بالأمل، زاوية الإيمان والثقة. تحرر من عادة النظر للحياة بتشكك وعدم ثقة، واكتسب عادة الإيمان بأن الأفضل هو ما سيحدث لك، وأن الحق لابد أن ينتصر. آمن أن كل ما هو صحيح سيهزم فى النهاية كل ما هو خاطئ، وأن التناغم والصحة هما الحقيقة، وأن النزاع والمرض هما الغياب المؤقت لها. وهذا هو سلوك الشخص المتفائل ـ الذى سيتمكن فى النهاية من إصلاح العالم.

حلل نفسك

هناك شخص واحد فى العالم بأسره يستطيع وضعك على طريق النجاح ـ هذا الشخص هو أنت.

قبل أن تحدد الأهداف التى من شأنها مساعدتك على بدء هذه الرحلة، لابد أن تحلل نفسك أولاً: فتِّش بعمق داخل عقلك واستخرج من عقلك الباطن هذا الشىء الذى تريده حقًّا من الحياة، والأصول التى تملكها ويمكنها مساعدتك على تحقيق هذا الهدف.

لابد أن تتحلى بالواقعية؛ فربما ترغب فى تبنى هدف يبدو لك مستحسنًا، ولكن ربما لا تملك القدرات الضرورية لتحقيقه: فربما تريد أن تكون نجمًا سينمائيًّا أو مغنيًا أوبراليًا، ولكنك لا تملك الموهبة الضرورية لذلك، وربما ينصب مطمحك المهنى على جوانب ليس من السهل لك خوضها. على الجانب

الآخر، ربما تملك مهارات وقدرات لا تدرك أنك تملكها، والتى يمكن أن تصل بك إلى مهنة مرضية ومربحة.

كيف يمكنك اكتشاف هذا؟ انظر بعمق داخل نفسك، واعلم أن التفتيش المتأنى والحريص سوف يجعلك تصل إليها. إن معظم البالغين يعرفون بالفعل ماذا يمكنهم وماذا لا يمكنهم فعله، وماذا يحبون ولا يحبون. وربما لا تكون تلك الأمور واضحة، ولكن الفحص والتفتيش سيساعدانك على الذهاب فيما وراء ما هو واضح والتفكير بعمق فى نفسك.

وثمة مثال جيد على ذلك هو "شوندا رايمز" - المؤلفة والمنتجة المنفذة للمسلسلين التليفزيونيين *Grey's Anatomy* و *Private Practice*. عندما كانت "شوندا" طفلة كانت تعلم أنها ستصير مؤلفة مبدعة؛ فكانت تؤلف قصصًا وتسجلها على شريط كاسيت قبل أن تتعلم الكتابة، وقد شجعتها أمها عن طريق نسخها، وبالتالى تحويلها إلى حقيقة.

إن ما عليك فعله هو المراجعة المنهاجية لتعليمك وتجاربك وهواياتك واهتماماتك السابقة. ابحث عن تلك الجوانب من حياتك، التى حققت بها نجاحًا والتى أمدتك بالإشباع والبهجة؛ فتلك هى مؤشرات خاصة بالجوانب التى يمكنك أن تحقق بها نجاحًا فى المستقبل - ولكن تلك هى البداية فقط.

الأشخاص الناجحون يعرفون فى بداية حياتهم المهنية الموارد التى يمتلكونها، والتى بوسعهم استغلالها. لذا، قم بجرد كل أصولك ومواردك المحتملة، ولا تنظر فقط إلى ما حققته حتى الآن فى حياتك، وإنما إلى ما يمكنك تحقيقه، فالأغلبية العظمى من الشباب يبدأون حياتهم المهنية بوعى وإدراك محدودين لقدراتهم العقلية، وهم عادة ما يكتشفونها خطوة بخطوة على مر الوقت.

ومعظم الناس لا يكتشفون سوى نسبة ضئيلة من قدراتهم ولا يرتقون قط فوق الوظائف المتواضعة منخفضة الأجر؛ فهم يكدحون داخل حياة متوسطة بالرغم من حيازتهم موارد لو استطاعوا فقط رصدها لارتقت بهم إلى وظائف أفضل، لأنهم بشكل ما، لا يصلون قط للنوع الصحيح من البيئة المعززة للطموح، أو لا يجدون المادة الضرورية لاستثارة *القوة الهائلة* بداخلهم.

إن إحدى طرق معرفة طاقاتك الخفية هى تحديد المجالات التى تلقيت فيها تعليمك والوظائف التى امتهنتها والأنشطة الأخرى التى مارستها، ثم تبين أى هذه الأنشطة استمتعت بها أكثر، والشىء الذى ولد بداخلك أكبر درجة من الإشباع، وما الذى بغضت القيام به.

كان "جوش دى" ـ البالغ من العمر خمسة وعشرين عامًا ـ تعيسًا للغاية فى وظيفته فى تسجيل الدعاوى فى شركة تأمين، مع أنه كان يتمتع بموهبة فى إدارة الأعمال، لكنه تقلد هذه الوظيفة آملاً أن تساعده فى امتهان وظيفة إدارية. وعندما حدد كل أنواع الأنشطة التى قام بها، أدرك أن أكثر ما يبغضه هو القيام بعمل تفصيلى. ولاحظ أن مديره ومدير مديره يمضيان معظم وقتهما فى القيام بأنشطة مماثلة، كما لاحظ أن أكثر جانب يستمتع به فى وظيفته هو التعامل مع حاملى بوليصات التأمين، حيث يجرى معهم لقاءات ويعمل معهم. وبمراجعته أنشطته المدرسية وعمله مع مجموعة اجتماعية، وجد أن أفضل أعماله كانت تلك التى عمل بها مع الآخرين. عندئذ، ناقش "جوش" ذلك الأمر مع قسم الموارد البشرية بشركته، الذى أخبره بأنه ربما يجد ضالته ويحقق مزيدًا من النجاح فى قسم المبيعات، ومن ثم انتقل بالفعل إلى هذا القسم، وهو الآن يستمتع بعمله، وطرق بالفعل طريق النجاح المهنى.

وحدة الهدف

يؤمن الأشخاص الناجحون أن المرء يجب أن يكرس كل طاقته لتحقيق أهدافه؛ فهناك قوة عظيمة تكمن بالقرار الذى لا ينطوى على أية تحفظات ـ ذلك الهدف القوى المتماسك، الذى يحرق جميع الجسور خلفه ويحرر طرقه من جميع العوائق حتى يصل لوجهته، مهما استغرق الأمر من وقت، ومهما كانت التضحية أو التكلفة.

كى تنجح لابد أن تركز كل ملكات عقلك على هدف محدد واحد، وأن تتشبث بأقصى ما أوتيت من قوة بهذا الهدف ـ الأمر الذى يعنى الموت أو الفوز، ولابد من قمع أية إغراءات أخرى تحيد بك عن هذا الطريق.

إن صاحب الموهبة الواحدة الذى يضع له هدفًا محددًا يحقق إنجازات تفوق تلك التى يحققها صاحب عشر مواهب يبعثر طاقاته ولا يعرف قط ماذا يفعل؛ فعن طريق تركيز القوى على شىء واحد، يمكن لأضعف كائن حى تحقيق شىء ما، أما عند تبديد القوى على العديد من الأشياء، فأقوى كائن قد يفشل فى تحقيق أى شىء.

إن حفنة صغيرة من البارود خلف طلقة فى بندقية من شأنها تنفيذ حكم الإعدام بنجاح أكثر من حمولة كاملة من البارود غير مُجمعة؛ فماسورة البندقية هى المسار الذى يحدد الهدف للبارود، والتى بدونها سيكون عديم النفع مهما بلغت درجة جودته.

إن الهدف الوحيد هو الذى يحقق الفوز. والناجحون هم الذين يسيرون وفقًا لبرنامج؛ فهم يحددون مسارًا ويتشبثون به، ويضعون خططًا وينفذونها، ويتوجهون نحو هدفهم مباشرة، ولا ينحرفون فى هذا المسار أو ذاك فى كل مرة تقابلهم فيها صعوبة؛ فإن عجزوا عن التغلب عليها فإنهم يجتازونها. إن الاستخدام المستمر والمنتظم للملكات أثناء تبنى هدف بعينه يولد القوة والطاقة، فى حين أن استخدام الملكات دون هدف أو غاية يعمل على إضعافها ـ فلابد أن ينصب تركيز العقل على غاية محددة، وإلا فإنه سيتحطم إلى أجزاء، شأنه شأن الآلة التى تعمل دون عجلة توازن.

الخلاصة

إن وضع أهداف منطقية وقابلة للتحقيق هو الخطوة الأولى على طريقة النجاح ـ سواء كانت تلك الأهداف مهنية أو خاصة بأى جانب آخر من جوانب حياتك. ولابد أن تزرع الحبوب التى ستساعدك على تقبل وتحقيق هذه الأهداف داخل عقلك الباطن. وإليك الخطوات السبع التى ستسهل هذه العملية:

١. *لابد من تحديد الأهداف بوضوح*: حدد بكلمات واضحة ما ترغب فى تحقيقه ـ حدد الهدف بدقة وحزم. على سبيل المثال لا بأس أن تقول: "هدفى هو أن أصبح أفضل رجل مبيعات فى شركتى"، ولكن من

الأفضل أن تكون أكثر تحديدًا: "هدفى هو تحقيق مبيعات تقدر بمبلغ معين بالعام المالى التالى، وتحقيق زيادة قدرها ١٠٪ فى كل عام على مدار الثلاثة أعوام التالية". الآن، أنت تعرف هدفك، وعقلك الباطن سوف يساعدك على حشد قواك لتحقيق هذه المعدلات.

٢. *لابد أن تكون الأهداف ملهمة:* إن حددت هدفًا من السهل للغاية تحقيقه، فلن يحفزك سوى على القيام بعمل بسيط. لذا، حدد أهدافًا تلهمك وتحفزك على مواصلة المضى قدمًا والعمل بكد أكبر لتحقيقها؛ فأصحاب الإنجازات يعرفون أنه بمجرد تحقيق أحد الأهداف لابد لهم من تحديد هدف آخر يساعدهم على مواصلة النمو والتقدم.

٣. *لابد أن تكون الأهداف قابلة للقياس:* ليس فى الإمكان دومًا قياس أهدافك؛ فبعض الأهداف يمكن قياسها من الناحية المادية أو من النواحى الرقمية الأخرى ـ فيمكنك تحديد نسبة المبيعات التى تبغى تحقيقها على مدار شهر أو ثلاثة أشهر أو عام ـ سواء كان ذلك بعدد الوحدات أو بالدولار. ويمكنك تحديد أهداف إنتاجية وفقًا للكمية، وحتى الأهداف غير الملموسة التى لا يمكن عدها فإنه يمكن صياغتها بطريقة قابلة للقياس. ويمكن تقسيم الهدف الكبير إلى أجزاء ووضع جدول مواعيد لإتمام كل جزء: بهذه الطريقة يمكنك أن تقيس مدى قربك من تحقيق كل جزء وتعدل من أنشطتك لتضمن بلوغ هدفك فى الوقت المحدد.

٤. *لابد أن تكون أهدافك قائمة على خطوات:* فإن لم تقم بتدوين الخطوات التى ينبغى اتخاذها لتحقيق أهدافك، لن تعدو أهدافك كونها مجرد أحلام. والخطوات تتطلب نشاطًا ـ ذهنيًّا وجسديًّا وعاطفيًّا: ذهنيًّا، لابد أن تكون مستعدًّا للتفكير فى أهدافك فى كل لحظة، وفى الخطوات التى ينبغى عليك اتخاذها لتحقيقها، وسيساعدك عقلك الباطن على تحويل الأفكار إلى أفعال.

٥. *الأهداف لابد أن تكون مدونة:* إحدى الطرق التى يمكنك أن تضمن من خلالها أن أهدافك لن يتم نسيانها أو ضياعها فى خضم الحياة اليومية المحمومة هى أن تدونها. لذلك، اكتب أهدافك طويلة المدى فى قائمة، ثم قسمها إلى أهداف متوسطة وقصيرة المدى. اكتبها بحروف كبيرة وألصقها حيث يمكنك رؤيتها يوميًّا ـ على مكتبك، فوق الثلاجة، على المرآة. اقرأها واحفظها وأعد قراءتها واطرح على نفسك هذا السؤال كل يوم: "ما الذى أفعله لتحقيق هذه الأهداف؟".

٦. *لابد من مشاركة الأهداف مع شخص آخر:* إن الطريقة الأخرى التى تضمن بها أنك لن تسمح لأهدافك أن تضيع سدى كما يحدث مع قرارات العام الجديد هى أن تحدث بها شخصًا آخر ـ شخصًا تحترمه، شخصًا تنصت له. لقد أقر "بيل ويلسون" ـ أحد مؤسسى جمعية (الكوهوليكسى أنونميسى) لعلاج مدمنى الكحوليات ـ أن واحدة من الخطوات الأساسية التى تساعد المشاركين على الابتعاد عن الكحوليات هى مشاركتهم أهدافهم مع آخرين، وقد أعرب "جين نيدتش" مؤسس جمعية (وايت واتشرز) لمراقبة زيادة الوزن عن نفس الرأى.

٧. *لابد أن تكون الأهداف مرنة:* فى بعض الأحيان تتغير الظروف ويصير الهدف الذى وضعته غير مناسب؛ فقد لا تكون الظروف الاقتصادية ملائمة لبدء المشروع الذى تريد، أو أن تجعله المستحدثات التكنولوجية صعب المنال، أو أنك ارتكبت أخطاء أثناء إجراء بحثك ولم يعد هدفك قابلاً للتحقيق ـ وهذا لا يعنى بالضرورة أنك لابد أن تتخلى عن هدفك؛ فربما كل ما يتطلبه الأمر هو تفكير جديد أو مزيد من الدراسة. إن واجهك مثل هذا الموقف، تبين ما الذى حدث وأجر التعديلات اللازمة.

تنمية الثقة بالذات

إن اعتبرت نفسك فاشلاً وتصورت نفسك كذلك فسوف تفشل. فكر فى النجاح ـ ضع فى ذهنك أنك وُلدت كى تنجح وتفوز. تصور نفسك ناجحًا وسعيدًا وحرًا، وسوف تصبح كذلك؛ فكل ما تفكر فيه وتشعر به فى عقلك الواعى يتجسد فى عقلك الباطن ويصبح حقيقة. هذا هو قانون العقل، الذى يتسم بأنه ثابت وغير قابل للتغيير وغير متقيد بوقت. لذا، تحلَّ بالإيمان وسوف تتغلب على جميع العوائق.

ربما تكون هناك أسباب لا حصر لها وراء نجاح شخص ما فى عمله وفشل شخص آخر: خلال السنوات العديدة التى التقيت خلالها بالعديد من الأشخاص ـ فقراء وأغنياء، مشهورين ومجهولين، قادة وأتباعا ـ لاحظت أن المكون الرئيسى والأهم المسئول عن بلوغ المرء النجاح أو الفشل هو الطريقة التى يشعر بها الشخص إزاء نفسه. فهؤلاء الذين يحبون أنفسهم حقًّا، والذين يشعرون أنهم ذوو قيمة، يزداد احتمال بلوغهم النجاح عن نظرائهم الذين يفتقرون لمثل هذا الإيمان.

ما الذى يمتلكه الأشخاص الناجحون ولا يمتلكه غيرهم؟ إنها الثقة بالذات ـ إنهم يؤمنون بأنفسهم وبالقدرات الكامنة داخلهم.

تقدير الذات ـ المكون الأساسى للثقة بالنفس

أفضل تعريف لتقدير الذات هو أن تراود المرء مشاعر جيدة إزاء نفسه. والأشخاص أصحاب التقدير المرتفع للذات يؤمنون أن بوسعهم النجاح فى معظم الأشياء التى يقومون بها. إنهم يحترمون أنفسهم ويعرفون أن الآخرين يحترمونهم ـ وهذا

لا يعنى أنهم متفائلون دومًا بشأن كل شىء أو أنهم دائمًا مرحون ومبتسمون؛ فنحن جميعًا نمر بأيام سيئة وأوقات يبدو خلالها أنه ما من شىء يسير بالطريقة الصحيحة ـ لكن الواثقين من أنفسهم يمكنهم تقبل ذلك وعدم السماح له بتثبيط عزمهم.

إن تقدير الذات هو جزء أساسى من الثقة بالنفس؛ فقبل أن تستطيع استحسان القرارات التى تتخذها، لابد أن تؤمن فى نفسك، ولابد أن تشعر أنك شخص ذو قيمة، لأنك إن كنت لا تقدر ذاتك، كيف يمكنك أن تكون واثقًا أن قراراتك ستكون ذات قيمة؟

لماذا يفتقر الناس إلى الثقة بالنفس؟ إن أحد الأسباب الشائعة لذلك هو فشلهم فى نشاط ما فى وقت سابق من حياتهم وخوفهم من تكرار ذلك الفشل، وثمة سبب آخر هو عدم رضا المعلمين أو حتى الآباء عن أدائهم فى المدرسة أو الجوانب الأخرى ـ الأمر الذى ولد بداخلهم شعورًا بالنقص.

ومع ذلك، فهناك أشخاص حققوا النجاح ثم فشلوا بعد ذلك فى شىء ما، وسمحوا لذلك الفشل بالهيمنة على عقولهم وسلبهم الثقة بالنفس فى أى شىء يفعلونه.

إن مفتاح تغيير مشاعرك إزاء ذاتك يكمن فى عقلك الباطن، والطريقة الوحيدة التى يمكنك أن تصل بها إلى عقلك الباطن هى من خلال عقلك الواعى. إن عقلك الباطن يخضع دومًا لهيمنة فكرة طاغية؛ فعقلك الباطن سوف يتقبل الرأى الأقوى من بين رأيين متعارضين. فإن قلت: "أرغب فى أن أكون واثقًا من نفسى، ولكننى لا أستطيع ذلك، وأنا أحاول بكل ما أوتيت من قوة؛ فأتضرع إلى الله وأستخدم كل قوة الإرادة التى لدىّ"، فعليك أن تدرك أن خطأك يكمن فى جهدك.

يستخدم البعض "قوة الإرادة" لتغيير مسارات حياتهم. وقوة الإرادة مهمة، لكن لتحقيق نتائج عليك أن تحرر عقلك الباطن من الأفكار السلبية، لأن قوة الإرادة تعمل فقط على تعزيز هذه الأفكار، فأنت لا تستطيع أن ترغم عقلك الباطن على تقبل فكرتك باستخدام قوة الإرادة؛ فمثل هذه المحاولات ستبوء

بالفشل وسوف تحصل على عكس ما أردته. فعندما تركز على قوة الإرادة فإن كل ما تفعله هو التأكيد داخل عقلك الباطن على الفعل الذى تود التخلص منه. على سبيل المثال، عندما يستخدم مدخن ـ يحاول الإقلاع عن التدخين ـ قوة الإرادة، فإنه يكرر: "لن أدخن". فى ذلك الحين يركز العقل الباطن على عملية التدخين نفسها. أما إن ركز المدخن على فوائد الإقلاع عن التدخين مثل تنفس هواء عليل ونظيف وخال من الروائح وغيرها من الفوائد ـ فسوف يستجيب العقل الباطن وفقًا لذلك.

فإن استبدلت الأفكار السلبية بعقلك الواعى بأخرى إيجابية، فإنها سوف تصل إلى عقلك الباطن.

لا تعتبر نفسك فاشلاً قط

إنها تقديراتك وآراؤك ومعتقداتك حول ذاتك هى التى تهيمن عليك ـ فأنت لا تخضع لمعتقد شخص آخر حولك. فإن قال لك شخص آخر: "إنك فاشل، ولن تحقق شيئًا قط"، فماذا ينبغى أن تفعل؟ يجب أن تقول لنفسك: "إن رأى شخص آخر فىَّ ليس مهمًّا. لقد ولدت كى أفوز، وكى أنجح، ولابد أن أنجح، وسوف أحقق النجاح بطريقة متميزة وفريدة".

فى كل مرة يقول شخص ما إنك ستفشل، تسنح أمامك الفرصة لتعزيز إيمانك بقوة عقلك الباطن، التى لا تفشل قط. بمعنى آخر، لا تلق باللائمة على الآخرين عندما تفشل، ولا تلم الظروف؛ فالأشخاص الناجحون يعملون بكد ليتغلبوا على الظروف الصعبة. ومما لا شك فيه أنك ستواجه إخفاقات، ولكن هذا لا يعنى أنك فاشل؛ فأنت تملك بداخلك القوة الإبداعية التى تحول الفشل إلى نجاح. إن الشخص الآخر لا يتحكم بك؛ لأنه لا يملك القوة على التلاعب بك إلا إذا سمحت أنت بذلك.

إن تقدير الذات ينمو بداخلك مع كل نجاح تحققه، بل إن تقدير الذات سوف ينمو عند مواجهتك إخفاقات من حين لآخر لو تذكرت أن القوة لا تزال بداخلك، وإذا آمنت بها وأثبتها بتصرفاتك.

أنت من تعتقد أنه هو: إنك تكون نفسك من خلال الصورة التى تملكها عن نفسك فى عقلك. إن تقدير الذات والثقة بها لا يعدوان كونهما مجرد انعكاس للصورة التى ترسمها لنفسك. فإن كانت لديك صورة إيجابية وقوية، سوف تكون شخصًا أسعد وأكثر نجاحًا، وسوف تستطيع اجتياز عوائق الطريق ـ مهما بلغت صعوبتها ـ وتحقق الأهداف التى حددتها لنفسك.

إنك بحاجة أن تؤمن بنفسك، وبما تفعله، وبمصيرك النهائى. إن الاعتماد على الذات أو الثقة بها تتضاعف فائدتها عندما يصحبها إيمان بأن ذاتك الحقيقية هبة من الله وأنه بالاستعانة بالله فإن كل شىء ممكن.

اتخذ القرار الآن، فى هذه اللحظة. بوسعك الحصول على ما *تتمناه*، وهو سيأتيك عندما تؤمن. ولتصدق المثل القديم: كن واثقًا أنك محق ثم امض قدمًا، ولا تسمح لشىء بزعزعة إيمانك، بل اجعله جزءًا من عقلك ـ وبمثل هذا النوع من الإيمان سوف تحقق النجاح وتتقدم فى حياتك بلا شك.

ضع تصورًا إيجابيًا لحياتك

يخبرنا علماء النفس أن كلًا منا يضع "سيناريو" لحياته، وهذا السيناريو ربما يكون متفائلاً أو متشائمًا ـ ربما يجعلنا سعداء أو تعساء، وربما يعكس سلوكيات إيجابية وتقديرًا للذات أو سلوكًا تهيمن عليه السلبية، بل ربما بغض الذات. إن الرجال والنساء الذين يواجهون إخفاقات فى وقت مبكر من حياتهم المهنية يتعرضون لنقص تقدير الذات ونقص الثقة بالنفس؛ فإخفاقاتهم المبكرة تؤثر على نفسياتهم. فهم ربما يضعون لأنفسهم عن دون وعى سيناريو يجعلهم فاشلين، ومن ثم يكونون فاشلين إلا إذا قاموا بتجديد إيمانهم بأنفسهم.

إن وضعت سيناريو عن الفشل، فإنه سيهيمن على أفكارك وتصرفاتك ـ سوف تعتبر نفسك دائمًا فاشلاً وسوف تصير فاشلاً بالفعل، وما لم تقم بإعادة وضع سيناريو حياتك، سوف تبوء بالفشل والتعاسة طوال تلك الحياة.

إن معظم الرجال والنساء الناجحين لم يولدوا بنجاح مزروع فى جيناتهم؛ فقصص مثل هؤلاء العظام توضح فى العادة كيف كان عليهم التغلب على الفقر

والاكتئاب وما بدا لهم حظًا سيئًا قبل تحقيقهم لأهدافهم.

لقد فعلوا ذلك من خلال إعادة كتابة سيناريوهات حياتهم وتغيير صورتهم الذاتية من سيناريوهات سلبية إلى أخرى إيجابية، وبعد ذلك ـ وعن طريق قوة الإرادة والتفانى والعمل بكد ـ بدأوا يعايشون النجاح الذى كتبوه.

لا يمكن لأحد أن يكون بدأ طريقه فى الحياة من منزلة أقل من تلك التى بدأ منها "فريدريك دوجلاس": فقد ولد عبدًا فى مزرعة للقطن، وأما بالنسبة للفرص التى كانت أمامه لتحسين ذاته فقد كانت منعدمة؛ حيث كان بائسًا ولا أصدقاء له. إذا افترضنا أنه نظر إلى عبوديته وظروفه البائسة فمن المفترض أنه قال لنفسه: "هأنذا عبد، ومهما بلغت درجة طموحى أو شغفى بالخروج من هذه البيئة، فليس بمقدورى أن أفعل هذا لأننى ولدت عبدًا. إن والدىّ من العبيد، وأجدادى من العبيد، وليست هناك أدنى فرصة لى أن أتعلم أو أشق طريقى فى العالم خارج هذه المزرعة".

إنه لو كان قد حدث نفسه بمثل هذا الكلام، فهل كنا لنسمع عن شخص يدعى "فريدريك دوجلاس"؟ بالطبع لا، فإنه كان سيعيش حياته ثم يموت مثل ملايين العبيد الآخرين ـ ولكنه أراد الفوز: فبدلاً من أن يقول: "لا أستطيع، ولن يحدث" قال "أستطيع، وسوف أحرر نفسى من هذه الظروف البشعة للعبودية".

لقد وضع سيناريو لحياته، مستدعيًا القوة الغامضة الخفية الموجودة بكل إنسان، التى تستجيب دومًا لندائنا، وقهر جميع العوائق التى بدت غير قابلة للتذليل وحالت دون بلوغه الحرية والتعليم. لقد تعلم الأبجدية من الملصقات التى على الأسوار، وقصاصات الجرائد، ومن التقويم القديم الذى عثر عليه بالمزرعة، مع أنه لم ير قط كتابًا حقيقيًا إلا بعد أن تعلم القراءة.

وانطلاقًا من هذه البدايات الصغيرة، فى مثل هذه البيئة البشعة، استطاع هذا العبد أن ينال حريته ويتعلم، ومن ثم ذاع صيته بالمحافل الدولية كبطل بين أبناء جيله من العبيد الذين كرس حياته لقضيتهم. وقد لفت مجهوده نظر رئيس الولايات المتحدة ، فعينه سفيرًا للولايات المتحدة لدى جزيرة هايتى.

أنت أيضًا، يمكنك إعادة وضع السيناريو الذى لا يبقيك أسيرًا فى أسفل قاع الحياة. إن الأمر يتطلب تفانيًا ومجهودًا غير نهائى، ولكن إن كنت تود الخروج من ذلك القاع فإنك تستطيع ـ بل لابد لك ـ القيام بذلك.

وإليك بعض الخطوات التى ينبغى عليك اتخاذها:

- *أحب نفسك:* إن لم تحترم نفسك بصدق، فلا تتوقع من الآخرين أن يحبوك ويحترموك.

- *ثق بنفسك:* لا تتردد فى اتخاذ قرارات خاصة بحياتك. فإن وضعت أهدافًا وكنت واثقًا أنك ستنجح، فأنت لست بحاجة لأن تخشى اتخاذ قرارات تساعدك على تحقيق هذه الأهداف.

- *عزز كل ما هو إيجابى:* بالتأكيد قد تصادف إخفاقات فى طريقك، ولكن لا تنتبه لها كثيراً، بل ركز على الإنجازات التى تحققها يومًا بعد يوم وسوف تعزز بذلك سيناريو نجاحك. إن تقدير الذات سريع التلاشى. لذا فلابد من تعزيزه وتغذيته دومًا ـ وما يغذيه هو الكلمات والأفعال والسلوكيات والخبرة وتعهدك بالمحافظة عليه.

- *طالب نفسك بالكثير:* عندما تحقق نجاحًا صغيرًا، هنئ نفسك، ولكن ليس هذا هو الوقت الذى ينبغى أن تشعر فيه بالسعادة، بل انظر إلى النجاحات الصغيرة بوصفها محفزات للسعى وراءها إنجازات أكبر.

- *ردد بينك وبين نفسك* القول المأثور الشهير للفيلسوف الفرنسى "إميل كوتيه": "فى كل يوم وبكل طريقة، سوف أصبح أفضل وأفضل".

شجع نفسك بحديث تحفيزى

هناك أوقات نحتاج فيها دعم تقديرنا لذاتنا. لذا، حاكِ ما يفعله مدرب أحد الفرق الرياضية: فعندما يتدهور مستوى الفريق يحاول المدرب تحفيزه ـ فيقوم

بترديد كلمات تشجيعية على مسامعهم. فباستخدام كلمات منتقاة بعناية، يبث المدرب فى نفوس فريقه الحماس والثقة بالنفس - ليس فقط الرغبة فى الفوز، وإنما التعهد بتكريس جل جهدهم لتحقيق الهدف.

ونحن كأفراد بحاجة لكلمات تشجيعية كذلك - نحتاج لكلمات تشجيعية عندما تفتر حماستنا للحياة، وعندما نصاب باكتئاب، وعندما نواجه إخفاقات، وعندما تضعف ثقتنا بأنفسنا ويهتز إيماننا بأنفسنا. ولكن، أين المدرب؟

لابد أن نكون مدربى أنفسنا؛ فلكى تغير السيناريو المرسوم بعقلك، ألق على مسامعك كلمات تشجيعية: أخبر نفسك أنك شخص صالح، وأنك فائز، وأنك نجحت فى الماضى، وسوف تستطيع النجاح ثانية؛ فعندما تحدث نفسك بكلمات تشجيعية فأنت تزرع بذور تقدير الذات فى عقلك الواعى، والتى عند ترديدها مرارًا وتكرارًا سوف تتسرب إلى عقلك الباطن وتصير جذور سلوكك.

إن تقدير الذات هذا يلازمنا خلال حياتنا: ففى شبابنا يدفعنا قدمًا، وفى منتصف العمر يدعمنا، وفى سنوات حياتنا الأخيرة يجددنا.

تبَّن عادة استبدال الكلمات السلبية الموجودة فى سيناريو حياتك بكلمات إيجابية، واستبدل كلمات اليأس بكلمات الأمل، وكلمات الفشل بكلمات النجاح، وكلمات الهزيمة بكلمات النصر، وكلمات القلق بكلمات التشجيع، وكلمات الكسل والبلادة بكلمات الحماسة، وكلمات الكراهية بالحب - استبدل جميع الكلمات السلبية بكلمات تعكس تقدير الذات، ويومًا بعد يوم سوف تملأ الثقة بالذات وتقدير النفس حياتك.

واجه العوائق وتغلب عليها

قد تهتز ثقة المرء بذاته عند مواجهته انتكاسات؛ فقد تبوء الخطط بالفشل، وتظهر عوائق غير متوقعة بالطريق، ويتراءى لنا أن كل شىء ينهار. الآن حان الوقت لتجديد إيمانك بنفسك، وحان الوقت لاستدعاء كل الموارد التى وهبها الله لك ومواجهة المشكلة والتغلب عليها - وبذلك سوف تنجح، ومن خلال هذا النجاح ستعزز تقديرك لذاتك.

يرى أفضل المديرين أنه كلما زاد حجم المشكلة، تطلب الأمر مزيدًا من الثقة بالنفس وزادت قيمة التجربة. فى بداية حياته المهنية، كان "إيه. جى. لافلى" - الذى أصبح رئيس مجلس إدارة شركة (بروكتور آند جامبل) - مسئولاً عن العمليات الآسيوية بالشركة أثناء الفترة التى وقع فيها زلزال يابانى هائل وحدث فيها كذلك الانهيار الاقتصادى الآسيوى. قال "لافلى" إنه نجح فى مساعدة شركته على اجتياز هذه العوائق الضخمة من خلال عدم فقدان الإيمان بنفسه قط والوضع فى الاعتبار أن ما يتعلمه المرء فى الأزمات يضاهى عشر مرات ما يتعلمه فى الأوقات العادية.

وبالمثل، واجه "جيف إمليت" - الذى أصبح الآن رئيس مجلس إدارة شركة جنرال إليكتريك (GE) - أزمة كبيرة: ففى عام ١٩٨٨، عندما وُجد أن ملايين من ضواغط الثلاجات بها خلل، طلب منه رئيس مجلس الإدارة حينذاك "جاك ويلش" حل المشكلة بالرغم من أن "إمليت" لم يكن يملك أية خبرة سابقة فى الثلاجات أو آلية سحب البضائع من الأسواق. قال "إمليت" إنه لم يكن ليصبح رئيس مجلس إدارة الشركة اليوم إن لم يملك الثقة فى قدرته على التعامل مع هذه المهمة "المستحيلة"، ذلك الموقف الذى رآه العديدون فى جنرال إليكتريك بمثابة عائق غير قابل للاجتياز.

ثمة مثال آخر للتغلب على عائق كبير هو ذلك الخاص بـ "جون تشامبرز"، رئيس مجلس إدارة شركة "سيسكو". وهو معروف بكونه واحدًا من ألمع المتحدثين فى مجال إدارة الأعمال بأسره - إنه يحفظ ما يكفى من عرضه التقديمى ليجعله يبدو ارتجاليًّا، ويترك المنصة ليتحدث شخصيًّا مع الحاضرين، وهو لا يفقد قط التواصل البصرى مع جمهوره. إنه كالساحر فوق المسرح، وقد وصفت صحافة إدارة الأعمال خطبه بأنها "مذهلة".

إنه لمن الصعب أن نصدق أن هذا الرجل واضح الألفاظ اضطر إلى أن يتغلب على عوائق كبيرة كى يحصل على الثقة اللازمة للوقوف أمام جمهور.

ما الذى أعطاه هذه الثقة بالنفس؟ إنها القوة التى اكتسبها أثناء اضطراره للتغلب على عسر القراءة. فلكى ينجح فى التحدث أمام أى جمهور، كان عليه

أن يضع لنفسه أخلاقيات عمل متشددة، وبدلاً من الشكوى من هذا الأمر فإنه استغل التحدى لتغيير نفسه. قال إن عسر القراءة أرغمه على رؤية الصورة الكبرى بدلاً من السقوط فى براثن التفاصيل، وقد حسن هذا من خطبه؛ حيث إن التفاصيل عادة ما تثير الملل فى نفوس الجماهير. لقد أرغمه عسر القراءة كذلك على حفظ أجزاء كبيرة من عروضه التقديمية والاستعداد بكد أكبر من نظرائه، مما صار يضفى على عروضه طابعًا نادرًا من الفورية والحداثة. فعند عرض المادة المحفوظة بحيوية، ينأى المتحدث بنفسه عن شرك الحفظ بتكرار الكلام أو قراءة الخطبة من ورق يوجد أمامه. إن "جون تشامبرز" ليس فقط ناجيًا من إعاقة طفولية مدمرة، بل إنه لم يسمح لإعاقته بالهيمنة على حياته. لقد عمل جاهدًا لاكتساب الثقة بالنفس، ونتيجة لهذا أضحى قائدًا فى مجال إدارة الأعمال يتحدث باقتناع ووضوح عن أحلام الآخرين، وقيمة منتجاته، والصورة الكبرى التى نود جميعًا رؤيتها.

توقف عن معاقبة نفسك

ما تتقبله فى عقلك سوف تعايشه فى حياتك، بغض النظر عن الظروف أو الأحوال أو القوى المهيمنة. أكد على هذه الحقائق: سوف تنال الترقية، سوف تنال النجاح، سوف تحسن السلوك، سوف تنال الثروة. وبقيامك بهذا، سوف تُغرَس هذه الحقائق فى عقلك الباطن - الوسيط المبدع - ومن ثم ستشهد حياتك الكثير من العجائب.

شكت سكرتيرة قانونية لأحد رجال الدين قائلة: "أنا لا أحصل على فترات راحتى قط؛ فالمدير والأشخاص الآخرون فى المكتب بذيئون حقًّا ويعاملوننى بقسوة، وطالما أساء أقاربى معاملتى بالمنزل. لابد أن هناك نحسا ما يطاردنى. إنه لا فائدة منى - لابد أن أقفز فى بحيرة ما وأنهى حياتى".

شرح لها رجل الدين أنها تقسو على نفسها ذهنيًّا وأن شدتها أو شفقتها على ذاتها تنعكس على حياتها الخارجية. فإن كنت بذيئًا مع نفسك، سيعاملك الآخرون ببذاءة أينما ذهبت فى هذا الكون. فإن ظننت أنك لا تعدو كونك دودة

فسوف يدهسك الجميع - بمعنى آخر: لقد أكدت سلوكيات وتصرفات المحيطين بها الحالة الداخلية لذهنها.

وهكذا توقفت على الفور عن معاقبة نفسها: تصورت أن مديرها يهنئها على كل عمل جيد تقوم به، وتصورته كذلك يعلن عن زيادة فى راتبها، كما واظبت على معاملة مديرها وجميع زملائها بحب ونية حسنة. وبعد تفانيها فى الحفاظ على هذه الصورة الذهنية عدة مرات فى اليوم على مدار أسابيع عديدة، أصيبت بالذهول حينما قام مديرها بتهنئتها على جهودها، وبعد بضعة أشهر قام بترقيتها إلى وظيفة إدارية؛ ففى ساعات قليلة فقط أدركت معجزات العقل الأعمق - لقد وجدت المفتاح الذى فتح لها صندوق الكنز.

لا تقل "لا أستطيع"، بل قل "سأفعل"

إن "نورمان كازينز" - محرر مجلة (ذى أتلانتيك مونثلى) ومؤلف كتاب *Anatomy of an Illness and Human Options* - هو مثال حى للطريقة التى يمكن من خلالها أن تساعدنا قوة العقل الباطن على تحرير مواردنا الداخلية غير المطروقة.

ابتلى "كازينز" بمرض شل تقريبًا رقبته ويديه وذراعيه وأصابعه وساقيه. أخذ إلى المستشفى وشُخِّصت حالته بأنه يعانى من مرض خطير بالأنسجة الضامة، وقال له طبيبه: "إن فرصتك فى التعافى الكامل هى واحد فى الخمسمائة".

فى البداية سمح "كازينز" لطبيبه والمستشفى بالقيام بعملهما، فأخذ العقاقير وخضع للاختبارات - التى أكدت جميعًا نفس التشخيص السلبى.

رفض "كازينز" تقبل هذا المصير، فآمن أن الضحك والثقة والرغبة فى الحياة لها تأثير وقيمة علاجية.

وسرعان ما وضع "كازينز" خطة تهدف لاتباع مشاعر تأكيدية. لقد تضمنت هذه الخطة مصادر طبية وأنظمة دعم إنسانية وضحكا وحبًّا أسريًّا. بعد ذلك خرج من المستشفى وحجز غرفة بفندق واستأجر ممرضة خاصة وشاهد أفلامًا كوميدية وبرامج تليفزيونية. وقد وجد أن عشر دقائق من الضحك من القلب

تمنحه ساعتين أو ثلاثًا من النوم الخالى من الألم - والتى حظى بها للمرة الأولى منذ شهور.

وأسبوعًا تلو الآخر، استعاد "نورمان كازينز" قوته، وعامًا تلو الآخر تحسنت قدراته الحركية. لقد آمن بشدة أن تجربته تثبت أن الإرادة تملك القوة لإبقائنا على قيد الحياة، وأن الثقة بالنفس تملك القوة على تحرير القوى الهائلة والمستترة بداخلنا - وقد عاش "كازينز" حياة نشطة ومنتجة على مدار ستة عشر عامًا أخرى.

عزز مواطن قوتك

الثقة هى أساس جميع الإنجازات؛ فهناك قوة هائلة كامنة فى اقتناعنا بأن بوسعنا القيام بشىء ما. إن المؤمنين بأنفسهم لا تراودهم شكوك عدة مثل ما إذا كانوا بالمكان الصحيح أم لا، وتلك الخاصة بقدراتهم، وغيرها من المخاوف إزاء المستقبل.

مثل معظم الناس، إنك لو كنت لا تنعم بالنجاح فى اللحظة الحالية، فأنت على الأرجح ماهر فى بعض الأشياء التى تقوم بها. ربما لا تكون أفضل موظف فى قسمك، ولكن ربما تتمتع بقدرات خاصة فى بعض جوانب وظيفتك من شأنها أن تكسبك الاحترام. ربما لا تكون رياضيًا ماهرًا كزملائك بالفصل، ولكن ربما تكون قد قدمت عملاً متميزًا فى مجال الفنون. ربما لا تجنى قدر المال الذى يجنيه جيرانك، ولكن بوسعك إصلاح أى شىء ينكسر فى منزلك - ومنازلهم أيضًا.

إن التفكير فى مواطن ضعفك سمة إنسانية - ومثل هذا التفكير يمد البعض بالحافز لتحسين أنفسهم، ولكنه يبث فى العديدين شعورًا بالنقص. وعوضًا عن التفكير فيما لا تحسن القيام به، ضاعف فى عقلك حجم الأشياء التى تؤديها ببراعة. النتيجة: سوف تنمو ثقتك بذاتك، وستحقق لك بدورها النجاح فى جميع مساعيك.

الخلاصة

إن اعتبرت نفسك فاشلاً وتصورت نفسك كذلك فسوف تفشل. لذا، فكر فى النجاح، وتصور نفسك ناجحًا.

- ضع فى ذهنك الآن - فى هذه اللحظة - أنه بوسعك القيام بما تريد القيام به، وأن تكون ما تريد أن تكونه، وأن تملك ما تود امتلاكه - وسوف يتحقق كل ذلك بإيمانك به.

- لن تستطيع أن تبدأ حتى فى رسم صورة ناجحة للذات إلا إذا أحببت نفسك واحترمتها، وليس هناك سبب يدفعك لتبنى صورة سلبية للذات. لذا، لابد أن تتبنى صورة إيجابية لها إن كنت ترغب أن تكون شخصًا ناجحًا.

- لا تفكر فى نفسك قط بطريقة بذيئة أو ضيقة الأفق أو سيئة أو تعتبر نفسك ضعيفًا أو غير كفء أو مريضًا - بل اعتبر نفسك كاملاً ومثاليًّا.

- ستجابه بدون شك عوائق أثناء مضيك قدمًا فى طريقك المهنى. لا تفقد قط ثقتك فى ذاتك؛ فالطريق نحو النجاح نادرًا ما يكون ممهدًا. برمج عقلك الباطن على أن يكون مستعدًّا وقادرًا على مواجهة وقهر الحواجز حتى تستطيع الوصول لأهدافك.

الفصل الثالث

كن مفكرًا أكثر إيجابية

إن قانون الحياة هو قانون الإيمان، والإيمان هو فكرة فى عقلك لذا، لا تؤمن بأشياء تضرك أو تؤذيك، بل آمن بقدرة عقلك الباطن على إمدادك بالشفاء والإلهام والقوة والرخاء، فما تؤمن به هو ما سيحدث لك.

إن السلبيين نادرًا ما يحققون شيئًا؛ ولا يمكن أن تستقيم الحياة فى ظل وجود السلبية، وهى لا تجلب سوى الفساد والدمار والموت. السلبية هى أكبر عدو للنجاح، والأشخاص الذين يقللون دومًا من شأن كل شىء، والذين يشكون من الأوقات العصيبة والعمل السيئ، والصحة المعتلة والفقر، يجتذبون مؤثرات مدمرة وسلبية ويفسدون جميع محاولاتهم.

إن الأفكار البناءة تهجر هؤلاء الذين يفكرون دومًا بطريقة مدمرة ويستخدمون لغة هدامة لأنهم لا يفكرون فى شىء إيجابى، ولا يفكرون فى شىء يجذب كل ما هو إيجابى. إن المبادئ المبدعة لا يمكن لها أن تعيش فى مناخ سلبى ومدمر، ولا يمكن تحقيق أى إنجاز به. لذا فإن الأشخاص السلبيين يفشلون دومًا - إنهم يفقدون قوة التحمل وينجرفون مع التيار لعجزهم عن المقاومة.

السلبيات تسلبك قوتك

إن السلبيات سوف تقوض طموحك إن تركت نفسك فريسة لها؛ فهى ستسمم حياتك، وسوف تقتل ثقتك بنفسك حتى تصير ضحية لموقفك بدلاً من أن تكون سيدًا له. إن المقدرة على الفعل لا تعدو كونها مجرد مسألة إيمان بالذات وثقة بالنفس. فبغض النظر عما تخوضه، فإنك لن تجتازه إلا إذا آمنت أن بوسعك القيام بذلك، وأنت لن تكتسب البراعة فى أدائه إلا إذا شعرت بهذه البراعة داخلك وأنجزت هذه المهمة فى عقلك - فلابد لك من التفكير فيها وإلا فلن تستطيع إنجازها، ولابد لك من إنجازها بعقلك أولاً قبل أن تنجزها فى الواقع.

يسمح العديد من الناس لأفكار الخوف وأفكار الفشل بالهيمنة على حياتهم، ويفضى ذلك إلى وظائف لا تنطوى على تحديات ولا مجال للترقى بها، الأمر الذى يؤدى بدوره إلى الحصول على دخل محدود وأسلوب حياة متواضع وشعور بعدم الرضا عن الحياة المهنية. وحتى عندما تراودهم أفكار بناءة وجديدة، فهم يخشون تحويلها إلى حقيقة، فيقولون لأنفسهم: "ما الجدوى؟". لأنهم يثقون أنها ستقابل بالرفض.

أما الرجال والنساء أصحاب السلوكيات الإيجابية فلا يرضون أن يكونوا "أشخاصًا عاديين"، فيستبدلون الخوف بالثقة، ومن ثم تزدهر حياتهم المهنية.

كن إيجابيًا فى علاقاتك مع الآخرين

كن واثقًا أنك حينما تعتنق فكرة سيئة بخصوص شخص آخر - فكرة غير صحية، أو فكرة متعارضة، أو فكرة مريضة أو مميتة - فإنك تعمل على إيذاء نفسك. انظر نحو أشعة الشمس: اتخذ قرارًا أنك فى حالة عدم استطاعتك إسداء العالم أى نفع، فإنك لن تنشر بذور السم والحقد والكراهية.

فى وظيفتك ومساعيك الحياتية، اعتنق دومًا أفكارًا طيبة وخيرة ومحبة تجاه الجميع. وبعد ذلك لن تقوم بتقويض مثل هذه الأفكار وقمعها، وإنما ستنشر أشعة الشمس والسعادة بدلاً من الحزن والظلام .. المساعدة والعون بدلاً من تثبيط العزم.

عند بداية عمل "ماريسا إل" فى وظيفتها الجديدة، لاحظت أنها الأمريكية السمراء الوحيدة فى القسم. حاولت التقرب من زملائها، ولكنها قوبلت بالرفض؛ فهم لم يتجاهلوها فقط، ولكنها شعرت أنهم قصدوا مضايقتها.

فكرت ماريسا فى إبلاغ قسم الموارد البشرية بذلك بوصفه انتهاكًا لسياسة الفرص المتساوية فى الوظائف، ولكن بعد مزيد من التفكير قررت التعامل مع الأمر بنفسها: فبدلاً من أن تتبنى موقفًا دفاعيًّا ومواجهة هؤلاء النساء، اختارت انتهاج طريقة إيجابية؛ فاستبدلت استياءها بتفهم لسلوكياتهم وبحثت عن طرق لتغييرها. درست عاداتهم بالعمل وتعمدت مشاركتهم المعرفة المتخصصة التى تملكها والتى تم توظيفها لأجلها.

وعلى مدار فترة قصيرة نسبيًّا، كسبت احترام وصداقة زملائها وتم قبولها كفرد من أفراد "الفريق".

تَبَنَّ سلوكًا متفائلاً

ليس هناك عادة أسمى من تبنى سلوك مفعم بالأمل، والإيمان بأن كل الأمور ستكون على ما يرام ولن تسوء، وأننا سننجح ولن نفشل، وأنه بغض النظر عما يحدث أو لا يحدث فإننا سنحظى بالسعادة.

لتعزيز استمتاعك بوظيفتك وبناء علاقات تساعدك على النجاح والتقدم، عليك التحلى بهذا السلوك المتفائل - هذا السلوك الذى يبحث دومًا عن الأفضل والأسمى والأسعد ويتوقعه - ولا تدع نفسك قط تسقط فريسة حالة مزاجية متشائمة ومحبطة.

آمن بكل جوارحك أنك ستفعل ما خلقت لفعله، ولا تتشكك ولو للحظة أنك قد لا تنجح. أبعد هذه الفكرة عن عقلك لو حاولت دخوله، واسمح فقط بدخول "الأفكار الصديقة" التى تؤكد أنه باستطاعتك تحقيق هدفك، وارفض كل "الأفكار المعادية"، وكل الحالات المزاجية المثبطة، وكل شىء يوحى لك بالفشل أو التعاسة.

نشأت "أريانا هافينجتون" - شخصية تليفزيونية معروفة ومؤسسة مساعدة للجريدة الإلكترونية المهمة (هوفينجيتون بوست) - فى اليونان. وحينما كانت بالمدرسة رأت صورة لجامعة كامبريدج فى مجلة وأخبرت أسرتها وأصدقاءها أنها تود الالتحاق بها. وقد أخبرها الجميع - خاصة والدها - أن تلك كانت فكرة سخيفة ولابد أن تدعها. ولكن والدتها اشترت تذاكر طيران رخيصة بحيث تستطيع هى وابنتها المتحمسة زيارة كامبريدج كى تتعرف "أريانا" على أفضل صورة للتعليم هناك. لم تلتقيا بأى إداريين هناك - فقط سارتا فى الأمطار وتخيلتا وجود "أريانا" هناك بالفعل.

وبعد ثلاث سنوات حصلت "أريانا" على منحة دراسية والتحقت بـ "كامبريدج". قالت إن والدتها أعطتها الثقة لتجربة أشياء جديدة دومًا، وأنها أدركت فى وقت مبكر من حياتها أن السلوك الإيجابى من شأنه التغلب على العوائق. وعلى مدار السنوات التالية ساعدها سلوكها الإيجابى على بلوغ النجاح فى مجال السياسة والتلفاز - وحاليًا كناشرة لجريدتها الإلكترونية الخاصة.

بغض النظر عما تحاول أن تفعله أو تكونه، تبنَّ دومًا سلوكًا متفائلاً إزاءه، وسوف تندهش حينما تلحظ كيف تنمو جميع ملكاتك وكيف تتحسن بوجه عام.

أسس شقيقان مشروعًا معًا، وجنيا من ورائه أرباحًا لا بأس بها على مدار سنوات. ثم بدآ يضاربان فى أسهم الأسواق المستقبلية وأسواق البضائع ليخسرا كل شىء فى النهاية، بما فى ذلك شركتهما ومدخراتهما، بل وصلت ديونهما إلى ٥٠,٠٠٠ دولار، عجزا عن تسديدها، فانتهى بهما الحال لإعلان إفلاسهما.

قال أحدهما الذى كان يتمتع بسلوك إيجابى: "لقد خسرت أموالى، لكنى سأجنى غيرها وأؤسس مشروعًا آخر. لقد تعلمت درسًا جيدًا سيعود علىّ بالنفع بعد ذلك. أنا لم أفقد إيمانى أو ثقتى أو قدرتى على النهوض والنمو. لا يزال لدىّ الكثير لأقدمه وسوف أحقق النجاح ثانية". ذهب للعمل لدى شركة سمسرة، ونظرًا لعدد أصدقائه الهائل، لم يلق أدنى صعوبة فى الحصول على صفقات جديدة لمديره.

لكن شقيقه شعر بالمذلة والمهانة لأنه خسر كل شيء، وبدأ يخبر كل شخص يلقاه بخسائره، وظل يكرر برتابة أنه كان خطأ سمساره، مرددًا تبريرات لقراراته الخاطئة. شرع أصدقاؤه فى تحاشيه وتأثرت صحته سلبًا جراء حالة الحزن والكآبة المسيطرة عليه، لكنه رفض استشارة طبيب واضطر للجوء للشئون الاجتماعية.

نحن هنا أمام شقيقين مرا بنفس الخسارة، لكن أحدهما استجاب بطريقة بناءة والآخر استجاب بسلبية وبشعور كامل بالعجز. إن ما يحدث لنا كأشخاص ليس هو المهم؛ فالمهم هو أفكارنا الخاصة إزاءه، واستجابتنا، التى يمكن أن تكون بناءة أو هدامة. لقد استخدم أحد الشقيقين خياله بحكمة وأعاد بناء نمط جديد بعقله، ورأى فرصًا مستقبلية، واستخدم أجنحة الإيمان والخيال لإعادة تأسيس حياة أفضل؛ فقد اكتشف أن النجاح والثروة كانا داخل عقله.

استبدل الأفكار السلبية بأفكار إيجابية

عندما تمضى فى الحياة بأفكار سلبية، فإن قوة الحياة تعلق داخل عقلك الباطن تمامًا كما تضع قدمك على خرطوم الحديقة وتمنع تدفق الماء. بعد ذلك تتجسد المشاعر السلبية المخزنة فى عقلك الباطن فى صورة جميع أنواع الأمراض الجسدية والذهنية.

تخلص من السلبية والإرادة الضعيفة والنقد وشجب الذات، وعوضًا عن ذلك املأ عقلك بأفكار بناءة عن التناغم والصحة والسلام والبهجة والنية الحسنة؛ فبذلك سوف تغير حياتك.

عن طريق تبنى أفكار بناءة قائمة على مبادئ كونية، سوف تستطيع تغيير كل الأنماط السلبية بعقلك، ومن ثم تعيش حياة هانئة.

كى تسلك الطريق الملكى للثراء بجميع أنواعه - الروحى والذهنى والمادى والمالى - لابد ألا تضع قط العوائق والعراقيل فى طريق الآخرين، ولا ينبغى كذلك أن تشعر بالغيرة أو الغبطة أو الاستياء من الآخرين. وتذكر: أفكارك الخلاقة، ومهما كان ما تفكر به بشأن شخص آخر فإنك توجده فى حياتك وتجربتك.

فى العديد من بيئات العمل، يتنافس الموظفون مع بعضهم البعض لأجل الحصول على الترقيات ومزيد من القوة. ويتسم البعض بأنهم تنافسيون للغاية لدرجة أنهم قد يعمدون إلى تدمير منافسيهم للحصول على الترقية التى يبغونها.

كان أداء "بارى جى" مذهلاً على مر السنوات، وكان يتلقى الثناء مقابل أفكاره الجديدة وكفاءته بالعمل. كان من المفترض أن يتقاعد مديره بنهاية العام وتوقع "بارى" أن يحل محله، ومع ذلك، كان هناك شخص يدعى "كارل آر" - انتقل منذ ستة أشهر إلى القسم - كان قد فاتته الترقية فى وظيفته السابقة وبدأ الآن حملة للحصول على ترقية فى هذا القسم.

أدرك "كارل" أن "بارى" هو منافسه الأساسى على الترقية، وبحث عن طرق للحط من شأنه وبناء فرصه الخاصة؛ ففى الاجتماعات كان يحقر من اقتراحات "بارى"، وكان يتعمد لفت نظر المدير لنشاطاته، وعندما يكون ذلك فى الإمكان فإنه كان يتم تكليف "بارى" بالمهام الصعبة.

استشاط "بارى" غضبًا واستياءً؛ فقد عمل بكد لسنوات لنيل الترقية، والآن يحاول "كارل" أخذها منه. بعد الكثير من التفكير والنقاش مع أصدقائه المقربين وأحد رجال الدين، أدرك بارى أنه ليس فى وسعه هزيمة متآمر مثل "كارل" فى لعبته. لذا اختار طريقًا مختلفًا.

لقد قرر التركيز على أصوله وليس على مكائد "كارل". قال لنفسه: "كارل مجرد زميل لديه حس تنافسى مرتفع. إن طموحه منطقى ولديه الكثير من الأصول المفيدة للقسم، وأنا ند له بأقل تقدير وأثبت نفسى مرارًا وتكرارًا. سوف أستمر فى التركيز على عملى وعلى تحقيق هدفى، وما من شىء يمكن لـ "كارل" فعله أو قوله سيؤثر على الطريقة التى أعمل بها أو التى أفكر بها فى نفسى".

ونتيجة لهذا، واصل "بارى" العمل بنفس المستوى من الكفاءة، وعندما تقاعد المدير، تلقى "بارى" الترقية.

إن فكرة أو إيحاءً سلبيًّا فى رأس شخص آخر لن يكون له تأثير إلا إذا أعطيته أنت القوة. إن الإيحاءات قوية، ولكنها لا تملك القوة التى تتحرك بها مثل التناغم والجمال والحب والسلام. فعندما ينتهج المحيطون بك سلوكًا سلبيًّا أو يوجهون لك إيحاءات سلبية، تذكر دومًا أنك تملك القدرة على الاتحاد الذهنى مع الذكاء اللامحدود بداخلك، والذى تتضمن مبادؤه الحب والكرم والتناغم وليس السلبية.

لا تتفوه أبدًا بعبارة سلبية، بل اسحبها على الفور وسوف تحدث العجائب فى حياتك. فإن سقطت فى بئر الخوف والقلق والأشكال المدمرة الأخرى من التفكير، فإن عقلك الباطن سيتقبل أفكارك السلبية بوصفها طلبات وسوف يحولها إلى حقيقة، والحل هو البدء فى تكريس أفكارك للعطف والسلام والتسامح. وفى ذلك الحين سيبدع عقلك الباطن - لأنه مبدع - هذه الخصائص التى طالبت بها بكل جوارحك فى حياتك.

فى كل مرة تراودك أو تردد فيها أفكارًا سلبية، فإنك تساعد فى إطالة أمد الموقف الذى يدمر سكينتك العقلية ويعزز الفشل فى حياتك. فى الواقع، أنت تدعو على نفسك. لذا، فلتجعل أفكارك الداخلية الصامتة متوائمة مع هدفك المراد. إن الفشل هو تفكير سلبى، وأسبابه عديدة: أحدها - وربما الأكثر أهمية - هو الاقتناع بأن الفشل لا مفر منه.

إن كل جزء من كينونتك فى ذلك الحين يعبر عن هذه الأفكار؛ فحياتك الخارجية سوف تعكس ما تعبر عنه بشكل واع فى عقلك الباطن. وبالتالى، لا تؤكد داخليًّا أى شىء لا ترغب فى معايشته خارجيًّا.

الطموح ضرورى

العديد من الناس سيبلون حسنًا فى الحياة إن كان لديهم فقط من يحمسهم ويحفزهم ويعيد شحن طاقتهم ويلهمهم طوال الوقت، بيد أنهم لا يبادرون بالقيام بذلك بأنفسهم، وبالتالى فإنهم يقبعون دومًا فى منزلة متوسطة؛ فهم يعتمدون على الآخرين لإمدادهم بالقوة الحركية. فعندما تثنى عليهم وتعزز

آمالهم وتشعل طموحهم بأن تخبرهم بما هو ممكن بالنسبة لهم، فأنت تعيد شحن طاقاتهم كما يشحن المرء بطارية سيارة، وهم يحافظون على هذه الحماسة لبضعة أيام، وتظن أنهم سيصيرون أشخاصًا مختلفين ويحافظون على هذه الحماسة، ولكنهم ينهارون فجأة. فتخور قواهم ويحتاجون لإعادة شحن.

إنهم يبدون عاجزين تمامًا عن تحفيز أنفسهم، ويفتقرون إلى روح المبادرة والتوجيه الذاتى؛ فلابد من تحريكهم مثل قطع الشطرنج على لوحة اللعب. فعندما يدركون أنهم يقفون بمفردهم، دون وجود أحد يتكئون عليه أو يمدهم بقوة حركية فإنهم يتسمرون فى مكانهم؛ فلا يبدو أنهم يعرفون ما عليهم فعله.

إن هناك العديد من الرجال والنساء الذين يتأجج بداخلهم الطموح للبدء، ولكنهم يفتقرون إلى القوة الدافعة الذاتية. إنهم ينتظرون حدوث شىء ما - ينتظرون أن يدفعهم شخص آخر لمنزلة مرموقة، وينتظرون أن يحسن من شخصياتهم صديق مؤثر.

يتسم هؤلاء الأشخاص بالمقاومة المحدودة: إنهم يرغبون فى تحقيق النجاح ولكنهم يخشون المقابل؛ فالحياة الناجحة مجهدة للغاية، وهناك الكثير من الصعوبات بها؛ فهى تتطلب قدرًا كبيرًا من التشبث بها والصمود فى مواجهة ما يبدو أنه عوائق لا تقهر. إن هؤلاء الأشخاص يجوبون الحياة وهم يعرفون أنها تحمل لهم شيئًا ما فى مكان ما، وأنه عن طريق مصادفة ما سيأتيهم هذا الشىء إن انتظروا فقط وقتًا كافيًا، وفى الوقت ذاته يرضى هؤلاء بتلقى الدعم من الآخرين - ويعد مثل هذا الافتقار للاعتماد على الذات وهذا الاعتماد على القوة الخارجية مميتًا لأى تقدم وإنجاز.

كان "سام" محبطًا، وأخبر مستشاره المهنى بأنه لم يتوقع قط أن عليه البحث عن وظيفة، فقال: "طالما ظننت أن والدى أو عمى سيوظفاننى فى شركاتهما. وحتى بعد إفلاس شركاتهما، افترضت أنه نظرًا لمعارف عائلتى العديدة فسيتم توظيفى من قبل أحدهم".

لم يسبق لـ "سام" أن فكر أن عليه القيام بشىء لنفسه. فطوال حياته كانت الأمور تُنجز له، ولكن بالرغم من تعليمه الجيد لم يكن لديه للمرة الأولى أحد للاعتماد عليه سوى نفسه.

اضطر "سام" أن يواجه العالم الحقيقى، وبالعمل عن كثب مع مستشاره على مدار أسابيع عديدة تمكن من تقييم مواطن قوته وضعفه - الجوانب التى تمتعه وتلك التى يبغضها، وفرص العمل فى مجالات عديدة، وأى تدريب إضافى يحتاجه للحصول على الوظيفة التى يريدها، وأهم من كل ذلك أدرك أهمية تدريب عقله لتقبل ضرورة اعتماده على ذاته، وعدم الاتكال على شخص آخر سوى ذاته إن أراد أن يُضحِى إنسانًا كاملاً.

إنك لا تنتقل من قبيل المصادفة من الظلام والفقر إلى الثراء والمجد والشهرة عن طريق إنقاذ شخص ما من الغرق عند شاطئ البحر، أو لقاء مليونير يعجب بك. تذكر حقيقة بسيطة: سوف تعكس دومًا شخصيتك حالتك الذهنية؛ فالشخصية هى المصير - الشخصية هى الطريقة التى تفكر وتشعر وتؤمن بها، وهى القيم الروحية التى غرستها فى عقلك، والنزاهة والصدق اللذان وضعتهما هناك، وهذه الخصائص لها فوائدها.

تقنيات التغلب على التفكير السلبى

الطريقة المثلى لتخلص نفسك من المشاعر غير المرغوبة هى ممارسة قانون الاستبدال: *استبدل فكرة سلبية بأخرى إيجابية وبناءة*. وحينما تدخل الأفكار السلبية عقلك، قاومها؛ فقل لنفسك ببساطة: "إن إيمانى بكل الأشياء قوى"، وبذلك ستجد أن الأفكار السلبية تختفى تمامًا كما يشتت النور الظلام.

فى بعض الأوقات ستجد أن عقلك يعاود ممارسة عاداته القديمة المتمثلة فى التذمر والاضطراب والقلق والاكتراث لآراء الآخرين. وحينما تأتى مثل هذه الأفكار لتراود عقلك أصدر أمرًا فوريًّا: "توقفى! أفكارى هى الطريقة التى أغذى بها عقلى الباطن". وسواء كانت المشكلة خاصة بالعمل أو شخصية، قم بذلك مائة مرة فى اليوم أو ألف مرة إن تطلب الأمر.

يفقد العديد من الناس الأمل ويصيرون سلبيين عند مواجهة كارثة ما، لكن الكارثة من وجهة نظر آخرين تولد القوة والحافز البطولى حتى فى ظل أسوأ الظروف. ذات مرة دمرت النيران نُزل مارثز فينيارد (بولاية ماساشوستس)، لصاحبيه "سوزان" و"شيرمان جولدستين". كانا فى خضم تحد هائل حتى إنه لم يكن لديهما وقت لإعداد طعام العشاء لشهر فاضطرا أن يتناولا الطعام لدى أصدقائهما، كما أعطاهما صاحب فندق آخر مكانًا يعيشان فيه.

لكنهما لم يسمحا لهذه الكارثة بتدمير حياتهما، فاختارا إعادة افتتاح مطعم النُزل أولاً، وأن يحافظا على وجودهما بالبلدة، وأثناء الإصلاحات قاما بوضع لافتة ضخمة حول فندقهما المدمر تقول: "عندما تعطيك الحياة ليمونًا اصنع ليمونادة". اعتبر "آل جولدستين" هذا الحريق بمثابة فرصة لتحويل نُزل متواضع كانت حجراته قديمة وصغيرة إلى فندق أكبر أطلقا عليه "مانشون هاوس" - بحيث يخدم عددًا أكبر من النزلاء. قالت "سوزان جولدستين" إن الحريق الذى دمر الكثير ساعدهما فى الواقع على الوصول إلى منزلة جديدة؛ فتفكيرهما الإيجابى ساعدهما على إعادة بناء أنفسهما والبدء من جديد.

التصور

تصور كيف ستتعامل مع التحديات التى تواجهها كل يوم: فإن كنت ستلقى عرضًا تقديميًا عن المبيعات، أو تعد تقريرًا لاجتماع إدارى، أو تنخرط فى أى نشاط إنتاجى، حدد فى عقلك ما الذى ستقوله، وكيف ستقوله، وما الخطوات التى ستتخذها لتحقيقه. تدرب عليه مرارًا وتكرارًا فى عقلك؛ فبذلك سوف تنفذ إلى عقلك الباطن، وسوف تصل إلى كل خلية من خلايا عقلك، ولن ترضى سوى بالنجاح. وعندما تأتى اللحظة التى تبيع فيها المنتج لهذا العميل، أو تقف أمام المجموعة الإدارية، أو تنخرط بالنشاط، فإن عقك الباطن سيتولى زمام الأمور، ومن ثم سوف تحقق النتائج المرغوبة.

حمدًا لله أنه يوم الاثنين

صار تعبير "حمدًا لله أنه يوم الجمعة" جزءًا من السلوك النمطى لمعظم الموظفين الأمريكيين؛ فنحن نتطلع لإجازتنا الأسبوعية وما تمثله لنا من هدنة بعيدًا عن وظائفنا وأعمالنا. وليس هناك ما يعيب هذا، حيث ينبغى علينا جميعًا أن نشعر بالسعادة فى أيام راحتنا. ومع ذلك فإن الأشخاص الناجحين والطموحين يتطلعون بنفس القدر كذلك لاستكمال عملهم يوم الاثنين.

العديد من الأشخاص يتحدثون عن "الاثنين الحزين"، ومثل هؤلاء يكتبون بالفعل مصائرهم ويبدأون فى إغلاق حياتهم. يأتى يوم الاثنين، الأمر الذى يبث فيهم شعورًا بالاستسلام والإذعان: ففى يوم الأحد يكونون قد حددوا بالفعل مستقبلهم واستجاب عقلهم الباطن وفقًا لذلك. وفى الغالب، هم لا يعرفون أنهم خططوا مسبقًا، وبالتالى حددوا "مصيرهم" - لكن إن استبدلت هذا الاستسلام بأفكار إيجابية عن العمل الذى تعمله وتترقب تحدياته وفرصه، سوف تقضى تمامًا على ما يُدعَى صباح الاثنين الحزين.

الخلاصة

- يبدأ التفكير الإيجابى بفهم لقوة العقل الباطن.

- أمسك بزمام حياتك المهنية، ولا تدع مديرك أو زملاءك أو أى شخص آخر يتولَّ دفة حياتك المهنية، ولا تنس قط أنك تتمتع بقوة داخلية للتغلب على المؤثرات السلبية التى قد تقوض نموك المهنى.

- ليس هناك ما هو أكثر نفعًا من انتهاج سلوك متفائل - هذا السلوك الذى يبحث دومًا عن الأفضل والأسمى والأسعد - وعدم السماح قط لسقوط النفس فى حالة مزاجية متشائمة ومحبطة.

- لا تتفوه قط بعبارة سلبية، بل اسحبها على الفور، ومن ثم سوف تحدث العجائب بحياتك. ولأن عقلك الباطن خلاق فسوف يحرص عندئذ على أن يحول هذه الخصائص التى طالبته بها إلى حقائق.

- تصور تفصيليًّا كيف ستتعامل مع التحديات التى تواجهها يوميًّا. فإن كنت ستلقى عرضًا تقديميًّا أو تعد تقريرًا لأجل اجتماع إدارى أو تنخرط فى أى نشاط إنتاجى، حدد فى عقلك أولاً ما ستقوله وكيف ستقوله، وما الخطوات التى ستتخذها.

الفصل الرابع

إتقان قانون الجذب

النساء والرجال مغناطيس بشرى. وكما يجتذب المغناطيس المعدنى الذى يتم تمريره فى كومة من القمامة الأشياء التى تربطها علاقة به فقط، فإننا نجتذب دومًا ـ ونكوّن علاقات مع ـ الأشياء والأشخاص الذين يستجيبون لأفكارنا ومُثلنا.

لماذا يجذب البعض انتباه الآخرين بسهولة، ويتمتعون بمقدرة على تكوين صداقات بسرعة، ويستطيعون نيل إعجاب الآخرين، فى حين يعجز آخرون عن بلوغ مثل هذا الانسجام الاجتماعى؟

عندما نقابل البعض تبهرنا "شخصياتهم" الجذابة؛ فهناك شىء ما بالطريقة التى يقدمون بها أنفسهم يجعلنا نشعر بالثقة والإعجاب بهم ونشعر بالراحة معهم. إن هؤلاء الأشخاص أتقنوا قانون الجذب؛ فهم يجذبون انتباه مديريهم وعملائهم وغيرهم. مثل هؤلاء الرجال والنساء هم من نختارهم مرشدين لنا ـ وهذه هى المجموعة التى يخرج منها قادة الشركات، وهؤلاء هم الأشخاص الذين يرتقون سريعًا سلم النجاح.

لقد عرّف "وليام جيمس" ـ عالم النفس الأمريكى ـ الشخصية بأنها مجموعة من أنماط السلوكيات الشخصية المطورة، التى تحدد السلوكيات اليومية على المستويين الواعى واللاواعى، ويُقال إن الشخصية تمثل توازنًا بين الدوافع الفطرية ومزيج من وسائل التحكم الواعية والخارجية.

والشىء المهم الذى يجب تذكره هو أن هذه الخصائص الجذابة يمكن اكتسابها وتطويرها. إن بعض جوانب شخصياتنا فطرية - شكلنا الخارجى وذكاؤنا وبعض مواهبنا - ولكن كلاً منا يمتلك القدرة على الاستغلال الأمثل لخصائصه الفطرية وتطويرها لاكتساب هذا النوع من الشخصية التى تنال إعجاب الآخرين - بإمكاننا أن نتعلم كيف نستخدم قانون الجذب.

ليس من السهل أن تصير الشخص الذى تريد أن تكونه، ولكن نقطة بداية تحقيق ذلك تتمثل فى رغبة قوية وتعهد بتنمية خصائصك الفطرية. فيمكنك أن تنمى سلوكًا متفتحًا ومرحًا ومتفائلاً وإيجابيًّا - شخصية تنال استحسان الرجال والنساء الذين تتعامل معهم.

الخصائص الشخصية يمكن اكتسابها

قال "وليام جيمس" إن شخصيتك هى عصارة ونتاج جميع خصائصك وصفاتك، وهذا يتضمن جسدك وقواك النفسية، وكذلك ملابسك ومنزلك وشريك حياتك وأطفالك وأجدادك وأصدقاؤك وسمعتك وأعمالك وممتلكاتك وحسابك البنكى - كل هذه الأشياء تولد نفس المجموعة من المشاعر. فإن كانت تنمو وتزدهر ستشعر بالنصر، وإن كانت تضمحل وتموت ستشعر بالحزن - ليس بنفس الدرجة بالضرورة بشأن كل شىء، ولكن بنفس الطريقة.

إن شخصياتنا هى الطريقة التى نعبر من خلالها عن أنفسنا للعالم الخارجى؛ فنحن لسنا فقط حيوانات اجتماعية - نحب أن نكون بصحبة غيرنا من البشر - ولكننا ننزع فطريًّا إلى أن ننال انتباه الآخرين واستحسانهم.

إن عظمة شخصيات بعينها لا تتمثل فقط فى الجمال الجسدى أو التعليم؛ فسحر الشخصية هو هبة إلهية تؤثر على أقوى الشخصيات، وتساعد على امتهان وظائف عالية المستوى، وفى بعض الأحيان تسيطر على مصائر الأمم.

إن هؤلاء الذين يمتلكون هذه القوة الجذابة يؤثرون علينا بشكل غير واع؛ فنحن نشعر أننا أكبر حجمًا حينما نكون بصحبتهم، فهم يلهمون مرءوسيهم وعملاءهم أو زبائنهم، والآخرين ممن يعتبرونهم مثلاً أعلى فى حياتهم المهنية

وحياتهم العامة - إنهم يحررون بداخلنا طاقات لم نكن ندرى من قبل أننا نملكها، فيتسع أفقنا، ونشعر بقوة جديدة تتأجج فى كينونتنا، ويراودنا شعور بالراحة، كما لو أن حملاً هائلاً كان يثقل كاهلنا لفترة طويلة أزيح من فوقه.

إن معظم سحر الشخصية الجذابة يتأتى من أسلوب رفيع ومصقول، واللباقة كذلك تعد عنصرًا مهمًا للغاية - ربما الأكثر أهمية؛ فلابد أن يدرك المرء ما عليه فعله بالتحديد ويتمكن من انتهاج التصرف المناسب فى الوقت المناسب. والحكم الصائب والفطرة السليمة صفتان لابد من توافرهما لدى من يحاول اكتساب هذه القوة الساحرة، والذوق الرفيع يعد كذلك إحدى صفات الشخصية الساحرة.

إن واحدا من أعظم الاستثمارات التى يمكن للمرء القيام بها هو اكتساب سلوك رفيع وودود ومشاعر كريمة - فن إسعاد الآخرين. إن شخصيةً كهذه أفضل كثيرًا من الشخصية الثرية؛ حيث إن كل الأبواب تُفتح للشخصيات المرحة والودودة - وهؤلاء يلقون الترحيب بكل مكان يذهبون إليه.

إن الصفات الشخصية يمكن اكتسابها: فبالتسليم أن كل الناس يتمتعون بحقوق وفرص متساوية، لابد أن ندرك أن جميع الناس لا يتمتعون بقدر متساو من الذكاء أو القوة الجسدية أو مستوى الطاقة؛ ومع ذلك - وبغض النظر عن مكانتهم - يمكنهم الارتقاء عن طريق التعليم الذاتى أو التطور الذاتى. إن هؤلاء الذين يتوقون للمعرفة ويطمحون فى التفوق سوف يتقدمون بلا شك نحو النجاح. لذا، يمكنك أن تختار وتعمل على تنمية الخصائص الشخصية التى ترغب فى اكتسابها؛ فالتطبيق هو خير تصرف يمكنك القيام به.

إن الخصائص الأساسية التى تشكل إنسانًا كاملاً هى الصبر والعطف والكرم والتواضع والأدب والإيثار والحالة المزاجية المعتدلة والإخلاص، ومثل هذه الصفات ليست فطرية، بل يمكن اكتسابها. لذلك اعتبر هذه الصفات إطارًا للشخصية التى تريد تنميتها من الخصائص الموجودة بالفعل بطبيعتك المعقدة.

وللأسف، لا يبدو على البعض، ممن ينعمون بكل هذه الصفات، أنهم يتمتعون بشخصية جذابة فقط لأنهم يفتقرون لحسن المظهر، وهذا لا يعنى الجمال الجسدى؛ فأنت لست بحاجة لأن تولد بوجه أو جسد جميل كى تشع جمالاً، ولكن إن لم ترتد ملابس نظيفة مناسبة، وتبتسم بدلاً من أن تقطب وتحرص على نظافتك الشخصية، فلن يلحظ أحد خصائصك الحميدة.

إن المظهر مهم؛ حيث إنه يمثل الانطباع الأول الذى يتولد لدى الآخرين بشأنك، والذى يحدد فى العادة ما إذا كانوا سيعطونك فرصة لإظهار صفاتك الأسمى أم لا.

وليس الآخرون فقط هم من يصدرون أحكامًا عليك وفقًا لمظهرك، فأنت كذلك تحكم على الآخرين وفقًا لمظهرهم؛ فغريزيًا، يحاول الناس أن يلحقوا بأنفسهم خصائص المظهر الإيجابية التى يرونها فى هؤلاء ممن يحوزون إعجابهم، فيرتدون نفس النوع من الملابس، ويحاكون قصات شعرهم، ويقلدون سلوكهم - ويمكنك القيام بذلك مع الصفات الأخرى أيضًا، لكن ركز على الخصائص الشخصية التى يتمتع بها الذين تحترمهم وتتطلع إليهم؛ فمن خلال هؤلاء يمكنك تصور الشخص الذى تود أن تكونه. لا تنظر فقط للرجال والنساء الذين تعرفهم، ولكن ابحث كذلك عن نماذج من الماضى والحاضر لكى تجسد الشخصية المثالية التى ترغب أن تكونها.

ابحث عن الخير

من السهل كذلك أن تبحث، وأنت تمضى فى الحياة، عن الخير والجمال بدلاً من القبح، وعن النبل بدلاً من الدناءة، وعن النور والسعادة بدلاً من الظلام والتعاسة، وعن الأمل بدلاً من الكآبة، وأن ترى الجانب المشرق بدلاً من المظلم. إن توجيه وجهك دومًا ناحية أشعة الشمس يماثل فى سهولته أن ترى الظلام دائمًا؛ فالسعادة والتعاسة لهما أثر مختلف تمامًا على شخصيتك، وبالمثل فإن الرخاء والمحن، والنجاح والفشل يحدثان أثرًا مختلفًا تمامًا على حياتك. لذا، غذِّ هذه الأفكار داخل عقلك الباطن؛ فتلك هى طريقة تطبيق قانون الجذب.

تعلم أن تنظر للنور، وارفض بإباء النظر للظلام ومواطن الضعف والصور السلبية والأشياء المتنافرة. تشبث بهذه الأشياء التى تولد السعادة - الأشياء المفيدة والملهمة - وسوف تتغير شخصيتك فى وقت قصير للغاية.

إن إحدى الطرق لتنمية أفضل الخصائص بداخلك هى أن تبحث عن أفضل الخصائص لدى الآخرين: فعن طريق انتهاج سلوك ودود مع كل من تقابله، ومحاولة اختراق القناع الخارجى للآخرين حتى تصل للجوهر العميق، وتنمية مشاعر ودودة تجاه الجميع، يمكنك اكتساب هذه الموهبة التى لا تقدر بثمن.

لن يعود عليك شىء بالنفع أكثر من اكتساب القوة لجعل الآخرين يشعرون بالراحة والسعادة والرضا عن أنفسهم. إن الأشخاص المبهجين يبددون الكآبة والحزن والقلق لدى كل من يتواصلون معهم، تمامًا كما تبدد الشمس الظلام؛ فعندما يدخلون حجرة مليئة بالناس - حيث يكون الحوار ثقيلاً والجميع يشعرون بالملل - فإنهم يغيرون الجو العام مثلما تقضى الشمس على السحب السوداء الثقيلة بعد عاصفة ما، فتملأ الروح السعيدة التى دخلت لتوها أرواح الجميع بالبهجة، فتُفَك عقد الألسنة، ويضحى الحوار، الذى كان بطيئا، حيويًا وشيقًا، ويشع الجو العام بأكمله بالسعادة والمرح.

كن متعاطفًا، لأن المتعاطفين من الناس يضعون أنفسهم مكان الشخص الذى يتواصلون معه: إنهم لا ينصتون فقط لما يقوله الطرف الآخر، ولكنهم يشعرون بما يشعر به فى اللحظة الحالية - كيف يمكن لأحد أن يفشل فى الاستجابة بإيجابية لمثل هؤلاء؟

حافظ على اكتساب حالة مزاجية مرحة

إذا لم تنتهج سلوكًا ذهنيًا خاليًا من القسوة والمكر وتعتبر كل يوم من أيام حياتك هبة من الله عليك الاستمتاع بها، فسوف تعيش حياة تعيسة وغير مثمرة على الأرجح.

إننا لا نستطيع أن نبذل قصارى جهدنا وفى الوقت ذاته نضمر مشاعر الثأر أو حتى الأفكار غير الودودة تجاه الآخرين، لأن ملكاتنا لا تعمل بأقصى كفاءة

لها إلا فى محيط يغلب عليه التناغم التام. لذا، لابد من توافر نية حسنة فى القلب وإلا فلن نستطيع القيام بعمل جيد برءوسنا أو بأيدينا، لأن الكراهية والثأر والغيرة ما هى إلا سموم تقتل كل ما هو نبيل بداخلنا تمامًا، مثلما يقضى الزرنيخ على الإنسان.

إن السلوك الحانى والنية الحسنة تجاه الآخرين هما أفضل حماية لنا ضد الكراهية القاسية أو الأفكار الجارحة من أى نوع.

إن الشخصية اللطيفة تتضمن سحرًا من الصعب الإشاحة بوجوهنا بعيدًا عنه، ومن الصعب صد الشخص الذى يمتلكه؛ فثمة شىء به أو بها يجتذبك. وبغض النظر عن مدى انشغالك أو قلقك، أو مدى بغضك لأن يقاطعك أحد، فبطريقة ما لا تقوى على الابتعاد عن الشخص صاحب الشخصية المبهجة.

سر كون المرء مبهجًا

يقول إيمرسون: "إن هويتك تتحدث بصوت عال حتى إننى لا أستطيع سماع ما تقول". ليس بمقدورنا إخفاء هويتنا وما نشعر به لأننا نعكس شخصياتنا وما يدور بداخلنا؛ يكون إما باردًا أو دافئًا، جذابًا أو مُنفرًا، وفقًا لخصائصنا وصفاتنا المهيمنة.

إن الشخص الأنانى - الذى يفكر فى نفسه دومًا والذى يبحث عن مصلحته فقط والذى يتسم بالبرود والجشع وعدم التعاطف - لا يمكنه أن يعكس الدفء والعطف. فإن كانت صفات الأنانية واللامبالاة والبخل والجشع مهيمنة على طبيعتك فسوف تعكسها، وستنفر بدورها الآخرين لأن تلك هى الصفات التى يبغضها الناس غريزيًا.

إن الصفات الجذابة تتسم بالتدفق والطفو؛ أما الصفات المنفرة فغير متدفقة؛ وهذا يعنى أن الأشخاص الذين لا يملكون جاذبية متمحورون حول أنفسهم؛ فهم يعظمون من قدر أنفسهم. إنهم لا يعطون ما يكفى؛ فهم دومًا يسعون لنيل شىء ما: للأخذ، للحصول على فائدة معينة - إنهم يفتقرون للتعاطف والود والحميمية، لأنهم عبارة عن مزيج من الصفات القبيحة.

إن قطعة من المعدن الممغنط ستجذب فقط الأشياء المصنوعة من الحديد، لأنها لا تربطها أدنى صلة بالخشب أو النحاس أو المطاط أو أى مادة لا تحتوى على حديد بداخلها. عندما كنتَ طفلاً بالطبع وجدت أن مغناطيسك المعدنى الصغير كان يجذب إبرة وليس عود ثقاب أو خلة أسنان - كان يجذب الأشياء التى على شاكلته.

إن الرجال والنساء ما هم إلا مغناطيس بشرى: فتمامًا كما يجذب المغناطيس المعدنى الذى يُمرَّر بكومة من القمامة الأشياء التى ترتبط بعلاقة به، فإننا نجذب إلينا دومًا - ونكوّن علاقات مع - الأشياء والأشخاص الذين يستجيبون لأفكارنا ومثالياتنا.

إن بيئتنا ومعارفنا وحالتنا العامة هى نتاج ما تجذبه عقولنا: فقد أتتنا هذه الأشياء لأننا ركزنا عليها، وربطنا أنفسنا بها ذهنيًّا - لذا، فقد تشبثت بنا وستظل تلاحقنا طالما أن الرابط الذى يربطنا بها لا يزال يوجد فى عقولنا.

تطبيق قانون الجذب

بعض الناس جذابون بطبعهم، ولكن حينما تحلل شخصياتهم ستجد أنهم يمتلكون خصائص بعينها تنال إعجابنا جميعًا بشكل غريزى: تلك الخصائص التى تجذب كل إنسان، مثل الكرم والشهامة والود والتعاطف والآراء السديدة فى الحياة والتعاون والتفاؤل - إنهم أتباع قانون الجذب.

وليس هناك واحد من هذه الخصائص لا تستطيع صقله وتقويته، وإن قمت بذلك فسوف تكتسب ميزة لا توجد لدى الكثيرين.

بغض النظر عن العمل الذى تمتهنه، فإن سمعتك ونجاحك سيعتمدان إلى حد كبير على جودة الانطباع الذى تولده لدى الآخرين، وبالتالى فمن المهم بالنسبة للشباب من الرجال والنساء أن يستخدموا قانون الجذب لتنمية شخصية جذابة ومؤثرة. لذلك اصقل الصفات العاطفية، لأن الذكاء وقوة العقل لهما تأثير محدود - إن كان لهما أى تأثير على الإطلاق - على الجاذبية الشخصية، والشخص اللطيف - وليس الذكى - هو الذى يجذب الآخرين.

ولا يعد هذا شيئًا يصعب القيام به؛ فالجميع يستطيعون صقل المقدرة على الإسعاد وقوة الشخصية التى من شأنها أن تجعلهم أصحاب نفوذ حقيقى بالعالم. فبعد إدراك قانون الجذب - الخصائص والصفات التى تميز الشخصية الجذابة عن الشخصية غير الجذابة - يُضحى من السهل نسبيًّا صقل صفة والتخلص من أخرى؛ وهذا يعنى أن بوسعنا صقل صفات الكرم والشهامة والمرح والصفات الذهنية المفيدة والتخلص من نقائضها، وبقيامنا بذلك سنجد أن اهتمامنا بالآخرين يزداد، وأن اهتمامهم بنا يزداد بدوره. بالعمل على إضفاء الجاذبية على شخصياتنا - من خلال صقل مخزوننا من الأفكار والكلمات والأفعال الحانية التى تسهم يومًا بعد يوم فى تكوين شخصية جذابة وثرية - سنلحظ أننا نُقابَل بمزيد من الترحيب أينما ذهبنا، وأن الآخرين يبحثون عنا، وأننا نجذب مزيدًا من الناس إلينا.

من خلال غرس الخصائص التى تستهويك كثيرًا لدى الآخرين بعقلك الباطن - نفس الخصائص التى تجتذبك - سيراك الآخرون جذابًا. وحينما تخترقك هذه الصفات، فإنها ستصير جزءًا من كينونتك، وسوف تكتسب شخصية جذابة ومغناطيسية.

عش حياة صحية

إن الخطوة الأولى على طريق الوصول إلى شخصية جذابة هى الحفاظ على صحتك؛ فالصحة الجيدة - مصحوبة بسلوك عقلى سليم وذهن متفائل ومفعم بالأمل ومرح وسعيد - سوف تزيد جاذبيتك بشكل مذهل.

إن الشخص الذى ينعم بصحة جيدة يشع قوة وحيوية وشجاعة، فى حين أن الشخص المفتقر إلى الحيوية يأخذ من الآخرين بدلاً من أن يعطيهم؛ فالقوى الجسدية والسعادة الغامرة النابعتان من الصحة الجيدة تساعدان فى تشكيل شخصية جذابة ومؤثرة. إن أصحاب العقول اليقظة - ممن تشع أعينهم بريقًا وخطواتهم ثقة وممن ينعمون بحيوية غامرة - يتمتعون بميزة يفتقر إليها أصحاب الحيوية الفاترة والقوى الجسدية الخائرة.

اعترف بأخطائك

إحدى الطرق التى تنفر بها الآخرين منك هى أن تكون شخصًا مغرورًا متقوقعًا حول ذاته ومتعجرفًا لا يعترف بأخطائه قط.

إن صاحب العبقرية الاستثمارية المعروفة "وارين بافيت" - الذى يعد واحدًا من أثرياء العالم - يعرف جيداً كيف يستغل "الفشل" و "الأخطاء"، وبلغت به الجرأة أن يروج لهما. ففى عام ١٩٨٩ شرع فى كتابة سيرته الذاتية بنشر قائمة تضم أخطاءه فى خطابه Letter to Investors. وفى خطابه، لم يعترف "بافيت" بالأخطاء التى ارتكبها فقط، ولكنه ذكر الفرص التى قام بتضييعها لفشله فى انتهاج التصرفات السليمة. ويؤمن "بافيت" أن الصدق يماثل فى أهميته بالنسبة للمدير أهمية حامل السهم. وهو يعبر عن رأيه هذا كما يلى: "إن رئيس مجلس الإدارة الذى يسىء قيادة الآخرين على الملأ ربما يسىء قيادة نفسه فى النهاية على انفراد" - فيؤمن بافيت بأهمية دراسة المرء لأخطائه بدلاً من التركيز على النجاح فقط.

ربما كان هذا المستوى من الصدق والإخلاص هو الذى حرر "وارين" وجعله شخصًا مبهجًا ومتحمسًا لعمله. فيعرف عنه الآخرون أنه يشع حيوية ويقدم الدعم للآخرين دومًا، ويحب الحضور للعمل كل يوم. إن الآخرين ينجذبون له: هل ذلك لأنه ثرى؟ أم لأنه شخصية جذابة؟

تواصل مع هؤلاء الذين تلتقى بهم

لابد أن تجعل الآخرين يشعرون بأنهم التقوا بشخص مخلص. لا تحىِّ الآخرين بعبارة جامدة مثل "كيف حالك؟" أو "أنا سعيد لرؤيتك" دون أن تضفى عليها أية مشاعر. فلتتمتع بالمهارة الاجتماعية، انظر إلى الأشخاص الذين تلتقيهم فى أعينهم مباشرة واجعلهم يستشعرون شخصيتك، وأعطهم يدًا سعيدة وابتسامة وكلمة حانية لتجعلهم يتذكرون أنهم التقوا بقوة حقيقية، وأنهم يرغبون فى اللقاء بك مجددًا.

إن أردت أن تحظى بالشعبية، لابد أن تصقل صفة الود بداخلك، ولابد أن تفتح باب قلبك على مصراعيه ولا تتركه - كما يفعل العديدون - مفتوحًا جزئيًا فقط، كما لو أنك تقول لمن تلتقى بهم: "يمكنكم اختلاس النظر لما يوجد بالداخل، ولكن لا يمكنكم الدخول إلا إذا تأكدت أنكم ستنالون استحسانى". إن عددًا هائلاً من الناس شحيحون فى الود الذى يقدمونه للآخرين، فيبدو أنهم يحتفظون به لمناسبة خاصة أو لأصدقائهم المقربين؛ فهم يعتقدون أنه ثمين للغاية ولا يجب إهداره على الجميع.

سوف تصاب بالدهشة حينما ترى كيف يمكن لهذه المصافحة الدافئة السعيدة والتحية الودود أن تخلق رابطًا من النية الحسنة بينك وبين كل شخص تلتقيه؛ فالأشخاص الذين يلتقون بك سوف يحدثون أنفسهم قائلين: "حسنًا، إن تلك شخصية مثيرة حقًا. أريد أن أعرف المزيد عن هذه السيدة أو هذا الرجل. إن تلك تحية غير عادية. هذا الشخص رأى فىَّ شيئًا لم يره معظم الناس".

اكتسب عادة التمتع بالود ومقابلة الآخرين بتحية دافئة ومخلصة وبقلب مفتوح؛ فذلك من شأنه أن يجعل حياتك تشهد عجائب لم تكن تتخيلها. فسوف تجد أن صفات الجمود وعدم الثقة فى النفس واللامبالاة والافتقار للاهتمام بالآخرين التى تؤرقك الآن سوف تختفى. وسوف يلحظ الناس أنك مهتم بهم حقًا، وأنك بالفعل ترغب فى معرفتهم وإسعادهم. إن عادة الود سوف تعزز وتلهب قوتك الاجتماعية، وسوف تنمى خصائص جذابة لم تحلم مسبقًا أنه بوسعك امتلاكها، وسوف يحتشد الآخرون حولك، ويطلبون إرشادك ومساعدتك كى يحققوا أحلامهم.

اختر مرشدًا لك - وكن مرشدًا للآخرين

ثمة طريقة عظيمة للترقى فى حياتك المهنية؛ وهى أن تبحث لك عن معلم أو مرشد. ولابد لمثل هذا الشخص أن يتمتع بجميع الخصائص التى ناقشناها آنفا وتتأجج لديه الرغبة فى مشاركتها مع الآخرين.

والمرشدون هم أفضل مثال على الأشخاص الذين أتقنوا قانون الجذب؛ فليس بوسعهم فقط إمدادك بالمعرفة، ولكن باستطاعتهم إرشادك بالفروق الدقيقة فى ثقافة الشركة.

وعندما تحقق النجاح وترتقى إلى منصب قيادى يمكنك رد الجميل لمرشدك بأن تكون مرشدًا لوافد جديد بالشركة.

الخلاصة

- إذا لم تتبَّن سلوكًا ذهنيًا خاليًا من القسوة والمكر، ولم تنظر إلى كل يوم بوصفه هبة إلهية لابد أن تستمتع بها، فسوف تعيش حياة تعيسة وغير مثمرة؛ لذا حرر أفكارك من السلبية التى تشوبها.

- تعرف على قانون الجذب، وحدد الصفات والخصائص التى تميز الشخصية الجذابة عن الشخصية غير الجذابة. إن بوسعنا صقل صفات الكرم والشهامة والمرح والصفات الذهنية المفيدة والتخلص من نقائضها؛ وبقيامنا بذلك سنكتشف أننا أكثر اهتمامًا بالآخرين، وأن اهتمامهم بنا يزداد بدوره.

- ادرس الرجال والنساء الذين تعرفهم بشكل شخصى أو الذين ينتمون للماضى والحاضر وسبق لك القراءة عنهم، والذين تحوز شخصياتهم إعجابك. ولتجعل منهم مثلاً أعلى لك.

- تعلم كيف تشع سعادة وكرمًا - انشر سعادتك دون تحفظ.

- كن متعاطفًا، لأن الأشخاص المتعاطفين يضعون أنفسهم فى أماكن هؤلاء الذين يتواصلون معهم. إنهم لا يسمعون فقط ما يقوله الآخرون، ولكنهم يشعرون بما يشعرون به عندما يقولونه - والآخرون ليس بوسعهم سوى الاستجابة لمثل هؤلاء.

- كن متحمسًا، لأن الأشخاص المتحمسين بشأن أنفسهم - الذين ينتهجون تصرفات تجعلهم واثقين من النجاح - سوف يحققون أحلامهم بلا شك. إن الحماسة تعزز قوتك وتصل بأية مقدرة تملكها إلى عنان السماء.

- إن إحدى طرق تطبيق قانون الجذب فى مكان العمل هى تشجيع زملائك على التعبير عن مثالياتهم، خاصة عندما تكون شخصياتهم مختلفة عن شخصيتك. وهذا لن يمدك فقط بأفكار جديدة، ولكنه سيجعلهم يدركون أنك تعى مواهبهم وتنظر إليهم بوصفهم شركاء وليسوا تابعين ومرءوسين.

- ابحث لك عن مرشد واتبعه - شخص يحوز إعجابك ويمكنك التعلم منه. وعندما تحقق النجاح قدِّم خدماتك كمرشد للآخرين.

الفصل الخامس

كن شخصًا أكثر حماسًا

الحماس هو المكون السرى للنجاح بالنسبة لمعظم الناجحين، كما أنه جالب السعادة فى حياة من يمتلكونه.

إن كلمة enthusiasm - التى تعنى حماس أو حماسة - مشتقة من اللغة اليونانية، وهى تعنى حرفيًّا أن تكون ملكًا لله. إنها تعنى هيمنة رغبة ومسعى على العقل. لذا، لابد أن تؤمن أن طاقة القوة اللامحدودة تحركك، وأن الأفكار الخلاقة الموجودة بداخلك تكشف لك كل شىء تحتاج إلى أن تعرفه، ولابد أن تؤمن أن استجابة القوة اللامحدودة ستساعدك على تحقيق هدفك، وهذا يولد الحماسة التى يوقظها ويشعلها إيمانك الإيجابى، وبالتدريج يفتح عالم جديد من الإنجازات أبوابه أمامك.

إن أصحاب الشخصيات المبهجة متحمسون بشأن حياتهم وعملهم وعلاقاتهم وأهدافهم. إن الحماسة تنبع من مكان عميق بداخلنا، ولا يمكن تزييف الحماسة. من السهل رصد الحماسة الزائفة التى تتجسد فى صورة إيماءات مصطنعة وابتسامات زائفة وتعليقات مبالغ فيها، لكن إن آمنت أن ما تفعله قيّم ومثير وذو جدوى، فسوف ينعكس ذلك على سلوكك وتصرفاتك.

كن متحمسًا بشأن عملك

لماذا يستطيع أحد الموظفين فى العادة أن ينجز عملاً يقوم به ثلاثة أو أربعة موظفين آخرين؟ إن الاختلاف لا يكمن دومًا فى المقدرة، بل عادة ما يكون اختلافًا فى طبيعة الجهد؛ فالناجحون يعملون بمزيد من الكد: فهم يضيفون حماسًا وحيوية على عملهم يعززان بدورهما من جودة وكم الناتج.

لقد سمعت الكثير من الموظفين يقولون إنهم فى الصباح يشعرون بمقت للعمل، وإن اليوم يسير ببطء، وأنهم يشعرون بالسعادة حينما تنتهى المحنة؛ فهم لا يشعرون بأية حماسة تجاه عملهم. هل يمكن لشخص يعتبر يوم عمله محنة ويذهب إليه كعبد لا حيلة له أن يحقق نجاحًا فى الحياة؟

إن من يحقق النجاح هم هؤلاء الموظفون الذين يحبون عملهم ويفتخرون به، وليس هناك ما يثير استياء المديرين أكثر من رؤية موظفيهم يؤدون أعمالهم بفتور ولا مبالاة كما لو أنهم يعتبرون عملهم شرًّا لابد من القيام به حتى لا يتضوروا جوعًا.

إن الموظفين الذين يتولون مهام عملهم بحيوية وعزم وحماسة يولدون انطباعًا بالثقة لدى مديريهم بأن العمل الذى يتولونه لن يُنجز وحسب ولكنه سينجز بإتقان.

أما عندما يعمل الموظفون بفتور وكأن الحياة هى عبء فوق كاهلهم، وعندما يتعاملون مع عملهم باشمئزاز وكراهية، فسيقرر مديرهم أنهم لن يرتقوا أبدًا لأية وظائف أعلى.

الحماسة معدية

طالما أعطى العالم الفرصة للحماسة كى تنمو وتزدهر؛ فالحماسة تضاعف قوتك وترفع أية مقدرة تملكها إلى أعلى مستوياتها.

الحماسة تزيد من حجم أعمالك، وهى معدية؛ فنحن نصاب بها قبل أن ندرك ذلك، حتى لو حاولنا تحصين أنفسنا ضدها. فإن كنت تعمل بقلبك، ستجعل حماستك عميلاً مستقبليًّا ينسى أنك تحاول عقد صفقة معه.

هناك أشخاص يقومون بعمل مذهل عندما تكون حماستهم متأججة: فحينما يكونون متحمسين، تزداد إنتاجيتهم ويتوصلون لأفكار عديدة ويضحون مبدعين وأقوياء وفاعلين؛ ولكن إذا تركوا حماستهم تفتر قليلاً فسوف تقل كفاءتهم؛ وجميع معاييرهم سوف تنهار ويصيرون لا جدوى منهم أثناء فترة الجزر تلك، ومن ثم يضطرون لانتظار قدوم المد مرة أخرى - وهكذا تلقاهم فى أحد الأيام وتظن أنهم سيفعلون المعجزات، وربما تجدهم فى اليوم التالى مباشرة ممتلئ المزاج ومتشائمين؛ فيتراجع مستوى أدائهم وتنفد قواهم حتى يحصلوا على إمداد جديد من الطاقة.

"كريستا هوكين" امرأة لا تفتر حماستها قط. إنها تجتذب مئات العملاء المحتملين كل أسبوع، واكتسبت الشهرة لأجل ذلك. إنها ليست مديرة أو مسئولة تنفيذية عن المبيعات أو قائدة بالمعنى المعروف. وهى تزور منشأة تصنيع سيارات "هيونداى" فى مونتجمرى - ألباما، والتى تعد واحدة من أكثر المنشآت التقنية تقدمًا فى العالم، والتى تنتج ألف سيارة يوميًّا.

والمعروف عن "كريستا" أنها تحول السائحين إلى عملاء بشغفها وحماستها؛ فهى تبدى اهتمامًا شخصيًّا بالرجال والنساء بجولتها، وتستحثهم على طرح أسئلة، وتجيب عنها تفصيليًّا وبحماسة وبمصطلحات غير تقنية.

إن الخبراء يعرفون أن كل من يعملون بشركة ذات اسم معروف يمثلونها للعالم الخارجى، وأن كل تفاعل هو فرصة لإضافة عميل متحمس جديد لقائمة عملاء الشركة. إن "كريستا" مخلصة فى عملها، مما يجعلها فعالة للغاية - إنها تقول إنها ترى ما يفعله المصنع للمجتمع وولاية ألباما، مما يجعل من السهل عليها أن تشعر بالسعادة. وهى لا تستخدم قط مصطلح "مديرين"؛ فبالنسبة لها، فإن الجميع أعضاء فى الفريق، وجودة المركبات لها علاقة مباشرة بحيوية وطاقة مصنعيها، وهى لا تبدأ جولة قط بهدف بيع السيارات؛ فهدفها هو تسلية الزوار وإمدادهم بالمعلومات، وقد تمخض عن ذلك زيادة حجم المبيعات.

حافظ على حماستك

إن الحماسة هشة، ويمكن فقدانها بسهولة، لكن تعلم كيفية المحافظة على حماستك وسط جو من الإحباط هو فن عظيم، ولكنه فن يسهل اكتسابه وتعلمه؛ فالأمر ببساطة لا يعدو كونه مجرد فكرة مهيمنة، فبوسعنا إبعاد الأفكار السلبية خارج عقولنا، وليس هناك شيء يقتل الحماسة ويبدد الحيوية أسرع من غمر العقل بأفكار مدمرة ومتنافرة. بوسعنا التحكم فى الحالة المزاجية، وأفضل طريقة يمكن أن ننأى بأنفسنا من خلالها عن الحالة المزاجية المعتلة هى أن نغمر العقل بأشعة الشمس.

إن إحدى طرق توليد الحماسة هى تحديد الدور الذى تود أن تلعبه، وبعد ذلك تلعبه بحماسة. فإن كان يتأجج بداخلك طموح للقيام بأشياء عظيمة، لابد أن تشعر دومًا بالحماسة إزاء نفسك.

كان "توم جيه"يعلم أن إقناع مديره بتحديث نظام الكمبيوتر لديهم لن يكون بالمهمة اليسيرة. وللتغلب على قلق مديره بشأن المصروفات الإضافية، أعد عرضًا تقديميًّا مثيرًا عن الطريقة التى سينجز بها النظام المقترح للعمل بشكل أسرع وبأقل قدر من الأخطاء. كان يعلم أن مديره عادة ما يرفض الأفكار الجديدة، وكانت الفكرة الأولى التى راودته هى "وما الجدوى؟ إنه لن يفعل شيئًا بأى حال من الأحوال". ولكن "توم" كان متحمسًا للغاية بشأن المشروع، فتغلب على تردده وأعد عرضًا تقديميًّا مفعمًا بالحيوية والإثارة ونال دعم مديره على نظامه الجديد.

إن هناك شيئًا ما فى الجو المحيط بالحماسيين ممن يؤمنون أنهم سيحوزون - شيئًا فى مظهرهم يجعلهم يربحون نصف المعركة قبل أن تبدأ.

ركز ذهنك على الشىء الذى تود إنجازه بكل عزم وكل إصرار وكل حماسة، وتعهد بأنه ما من شىء على الأرض سيمنعك من الوصول إليه.

كانت "لوسى إيه" تبحث عن وظيفتها الأولى كمساعدة إدارية فى المجال الطبى؛ وهى حاصلة على درجة الزمالة فى الإدارة الطبية من إحدى الجامعات، لكن قوبل طلبها بالرفض عدة مرات بسبب نقص الخبرة. لذا فقد حدثت نفسها

حديثًا تشجيعيًّا: "أنا أريد هذه الوظيفة. أنا أملك المعرفة التقنية. أنا مجتهدة وذات ضمير حى. يمكننى أن أكون نعم العون لأى طبيب". وعندما ذهبت لمقابلة العمل التالية كانت عاقدة العزم على نيل الوظيفة. رددت كلماتها التشجيعية مرارًا وتكرارًا وهى فى طريقها إلى عيادة الطبيب. دخلت العيادة بثقة وأجابت عن أسئلة الطبيب بحماسة بالغة حتى إنه أعطاها الوظيفة. وبعد مضى بضعة أشهر أخبرها بأنه حينما لاحظ من سيرتها الذاتية أنها لا تملك خبرة قرر أن يجرى معها مقابلة ودية ويصرفها، ولكن حماستها جعلته يقرر إعطاءها فرصة للمحاولة. وقد حملت حماستها هذه إلى العمل نفسه وأضحت عضوًا بارزًا فى الفريق الإدارى.

هل أنت متوكل أم متواكل؟

إن هناك نوعين من الناس - فقط نوعين لا أكثر: ليس الطيب والشرير، لأننا ندرك جيدًا أن الطيب نصف شرير وأن الشرير نصف طيب. وليس السعيد والتعس، وليس الثرى والفقير، وليس المتواضع والمغرور. لا. *إن نوعى البشر على سطح الأرض هم هؤلاء ممن يتوكلون على الله وهؤلاء ممن يتواكلون،* فأينما ذهبت ستجد أن شعوب العالم مقسمة إلى شقين. والغريب أنك ستجد أمام كل عشرين متواكلا متوكلا واحدا. هل أنت متوكل أم متواكل؟ هل تتواكل وتعتمد على الآخرين؟ أنت هنا كى تنمو، وكى ترتقى. أنت هنا لتواجه المشكلات والصعاب والتحديات وتتغلب عليها. أنت لست هنا لتفر منها؛ فالمتعة تكمن فى قهرها. فإن كانت خانات الكلمات المتقاطعة ممتلئة، ستصبح بلا طعم؛ فالمتعة تكمن فى حل الأحجية.

إن المهندس يشعر بالسعادة حينما يتغلب على كل العوائق والإخفاقات والصعاب التى تواجهه أثناء بناء جسر ما - أنت هنا لشحذ أدواتك الذهنية والروحية أثناء نمو حكمتك وقوتك وفهمك، وأنت هنا لتوليد الحماسة فى حياتك وحياة كل من تعرفهم.

الحماسة تفضى إلى الإنجاز

حينما نكون متحمسين بشأن شىء ما نفعله، فإن مشاعر الإثارة والبهجة والرضا تتخلل النشاط برمته. ليس من السهل دومًا أن نشعر بالإثارة إزاء الكثير من الأشياء التى نقوم بها على أساس يومى، ولكن ذلك ممكن فقط لو بذلنا جهدًا كافيًا.

إن ما يدور فى عقولنا هو ما يحدد النتيجة التى سنحصل عليها؛ فعندما تكون متحمسًا بحق، يمكنك أن ترى هذه الحماسة فى بريق عينيك، وفى شخصيتك التى تشع يقظة وحيوية. يمكنك رؤيتها فى خفة خطواتك. يمكنك رؤيتها فى حياتك المليئة بالإثارة. إن الحماسة تحدث فارقًا فى سلوكك إزاء الآخرين، إزاء عملك، إزاء العالم - إنها تحدث فارقًا كبيرًا فى درجة حماسة وسعادة الوجود الإنسانى.

ولابد بالطبع أن تشعر بالحماسة إزاء نفسك وقدراتك، ولكن من المهم أيضاً أن تشعر بالحماسة إزاء ما تفعل : المنتج الذى تبيعه، أو الموسيقى التى تؤلفها، أو المقال الذى تكتبه.

كيف يمكنك أن تشعر بالحماسة إزاء شىء ما؟ لابد أن تؤمن أولاً بما تقوم به. اجمع أكبر قدر ممكن من المعلومات عن المنتج أو الفكرة أو المفهوم الذى أنت بصدده، ثم غص داخل موضوعك، وعايشه؛ فكلما تعلمت، استطعت أن تجعل موضوعك جزءًا من حياتك، وازدادت حماستك إزاءه.

حينما ندرس حياة العظماء من الرجال والنساء - سواء فى مجال السياسة أو إدارة الأعمال أو العلوم أو الفنون - نجد أنهم جميعًا يملكون مكونًا واحدًا - ألا وهو الحماسة إزاء عملهم وحياتهم؛ فالحماسة ساعدت "بيتهوفن" على تلحين أعظم سيمفونياته بالرغم من إصابته بالصمم، والحماسة هى التى ساعدت "كولومبس" على إقناع الملكة "إيزابيلا" بتمويل رحلته الاستكشافية، وعلى المضى قدمًا حينما بدا أنه من المستحيل تحقيق النجاح.

أنت أيضًا تملك هذه القدرة. لذا، حرر مواهبك وقدراتك ونمِّ حماسة تعلُّم المزيد بشأن قواك الداخلية - سيمكنك فى ذلك الحين أن ترفع نفسك

إلى مستويات مذهلة. اطلب من ذكائك الداخلى أن يعطيك ما تحتاجه وسوف يستجيب لك. عليك أن تعى أن الذكاء اللامحدود يرشدك ويكشف مواهب خفية لديك، فاتحًا أبوابًا جديدة أمامك، وموضحًا لك الطريق الذى يجب أن تسلكه، ومن ثم فإن مبدأ الإرشاد داخلك سوف يوجهك فى كل دروبك.

الخلاصة

- ركز ذهنك على الشىء الذى تود إنجازه بكل عزم وكل تصميم، وكل حماسة بأنه ما من شىء على وجه الأرض سوف يمنعك من تحقيق هدفك.

- الناجحون يعملون بمزيد من الكد. إنهم يضيفون حماسة وحيوية إلى عملهم، الأمر الذى يزيد من الجودة، إلى جانب كم الناتج الذى يحصلون عليه.

- حينما نكون متحمسين بشأن شىء ما نفعله، فإن مشاعر الإثارة والبهجة والرضا تخترق النشاط برمته. وليس من السهل دومًا أن نشعر بالإثارة إزاء العديد من الأشياء التى علينا القيام بها على أساس يومى، ولكن هذا ممكن لو بذلنا بعض الجهد لجعله ممكنًا.

- إن الحماسة معدية، فعندما تشعر بالحماسة تلمع عينيك ويشع صوتك حيوية وتضحى خطواتك أخف. إنها تخترق كل جانب من جوانب سلوكك وشخصيتك، ويراها مديرك، ويستشعرها مرءوسوك وزملاؤك، ويتأثر بها عملاؤك.

- الحماسة هشة، ويمكن فقدانها بسهولة. وثمة فن عظيم لتعلم كيفية المحافظة على حماستك وسط الإحباط، وهو فن يسهل تعلمه؛ فالأمر لا يعدو كونه مسألة فكرة مهيمنة. فبوسعنا إبعاد الأفكار السلبية عن أذهاننا، وما من شىء يمكنه سلب الحماسة والحيوية من جميع مساعينا

أسرع من سيل من الأفكار المدمرة والمتنافرة. بإمكاننا السيطرة على حالتنا المزاجية، وأفضل طريقة ننأى بها بأنفسنا عن الظلام هى أن نغمر عقولنا بأشعة الشمس.

الفصل السادس

تنمية المرونة والقدرة على التكيف

إن معتقدات وآراء عقلنا الباطن تسيطر على جميع تصرفاتنا الواعية، لكن بوسعك إعادة برمجة عقلك بالتعرف على الحقائق الخالدة والتوحد معها. بوسعك تنمية شخصية رائعة ومذهلة عن طريق ملء عقلك بمفاهيم السلام والبهجة والحب والفكاهة والسعادة والخير. اغمر عقلك بهذه الأفكار. وعندما تفعل ذلك، فإنها سوف تتغلغل داخل عقلك الباطن.

لا شك أنك سمعت هذا القول المأثور: "إن لم يكن الشيء مكسورًا، فلا تصلحه". وهو ينطوي على بعض الحقيقة؛ حيث إن تغيير الأشياء لأجل التغيير فقط غير مثمر. ومع ذلك، فلكى نتقدم للأمام، ونستطيع مواجهة التحديات الجديدة، لابد من التغيير. من السهل أن نظل نفعل نفس الشيء مرارًا وتكرارًا، بل إنه من المغرى أن تقاوم التغيير إذا كنت أنت مؤمنًا بما تفعله؛ فنحن جميعًا نقع فى حب أفكارنا الخاصة ونأبى إحداث تغييرات بها - حتى لو كانت هذه التغييرات ستجعلها أفضل.

وثمة سبب آخر يجعل العديد من الناس يرفضون التغيير، وهو الخوف من الفشل. فلا أحد يرغب فى المعاناة من آلام الهزيمة، ولكن لا يمكن لمسعى ما أن ينجح دون أن تتم تجربته، ومع كل محاولة نواجه احتمال الفشل.

وكى تضمن أنك مستعد لمراجعة وإعادة تقييم كل شيء تفعله من أجل إحداث التغييرات الضرورية، لابد أن تبرمج عقلك الباطن على أن يكون مهيأ لتقبل التغيير. فإن عززت دومًا التفتح والمرونة، سيتكيف عقلك الباطن - بدلاً من مقاومة التغيير - لتقبل الوضع الراهن مع المفاهيم الجديدة.

إن الأشخاص الناجحين يخوضون المخاطر، لأنهم لا يكتفون بالأساليب التى طالما استخدموها.

وبالطبع فإن الفشل وارد، ولكن لابد أن تتحلى بالمرونة حتى تستطيع تقبل الإخفاقات وتعاود المحاولة من جديد. لابد أن نتعلم من أخطائنا ونطبق ما نتعلمه كى نتغلب على إخفاقاتنا. اضطر "آر. إتش. ماسى" أن يغلق أول سبعة متاجر (ماسى) يفتتحها، ولكن بدلاً من أن يستسلم ويعتبر نفسه فاشلاً، استمر فى المحاولة وصار واحدًا من قادة البيع بالتجزئة فى الولايات المتحدة، كما أضاع لاعب البيسبول "بيب روث" أكثر من ١٣٠٠ محاولة لضرب الكرة طوال حياته الرياضية، ولكن لا يتذكر أحد هذا بسبب أهدافه التى أحرزها من ضربة واحدة - التى بلغت ٧١٤ هدفًا، كما أن "توماس إديسون" لم يستسلم قط، ولكن المثابرة وحدها لا تكفى؛ ففى كل مرة كانت تفشل فيها إحدى تجاربه، كان يدرس سبب الفشل ويواظب على البحث عن حلول. وقد شحذت إخفاقاته من مرونته وقدرته على تقبل التغيير - إنها لم تهزمه، ولكن حفزته على مواصلة المحاولة.

أنت فقط من يستطيع تغييرك

إن كنت متعنتًا فى تفكيرك وغير مرن، لابد أن تتغلب على هذا التعنت وتقهره: فلن يستطيع أحد القيام بذلك لأجلك. وأول شىء عليك قبوله هو أنك الشخص الوحيد الذى يمكنه تغييرك. وتعد تلك بداية التغيير الحقيقى فى شخصيتك برمتها.

قسم نفسك ذهنيًا إلى شخصين: ذاتك الحالية، وتلك التى تريد أن تكونها. تبين أفكار الخوف أو القلق أو الغيرة أو الكراهية التى ربما تستعبدك وتأسرك. لقد قسمت نفسك إلى قسمين بغرض ضبط نفسك - أحد جزأيك هو العقل البشرى الذى يعمل بداخلك؛ والآخر هو اللامحدود الذى يحاول الظهور خلالك. إن الأمر بالكامل يعتمد على الطريقة التى تنظر بها إلى نفسك.

هناك أسطورة فى إحدى الدول الآسيوية حول مزارع ذهب إلى رجل حكيم فى قريته وأخبره عن حياته ومدى صعوبتها، ولم يكن يدرى كيف يمكنه خوضها؛ حيث كان الخوف من المستقبل يسيطر على عقله، ولهذا أراد أن يستسلم، لأنه تعب من الصراع والكفاح؛ فبمجرد أن يحل مشكلة ما، تواجهه مشكلة أخرى.

طلب منه الرجل الحكيم الذهاب إلى البحيرة وإحضار دلو من الماء. أخذ الماء وسكبه فى ثلاثة أوعية ووضع كلًّا منها على خطاف فوق الموقد، وسرعان ما وصل الماء إلى درجة الغليان. بعد ذلك وضع فى الوعاء الأول حفنة من الجزر، ووضع فى الثانى بعض البيض، ووضع فى الأخير بعض أوراق الشاى.

وبعد أن ظل الماء يغلى لمدة نصف ساعة، رفع الأوعية من فوق النار، ثم أخذ الجزر ووضعه فى إناء، وبعد ذلك أخذ البيض ووضعه فى إناء ثانٍ، وأخيرًا صب الشاى فى إناء ثالث. وعندئذ استدار ناحية المزارع وسأله: "أخبرنى، ماذا ترى؟".

أجابه المزارع: "جزر وبيض وشاى". فى ذلك الحين قال الرجل الحكيم: "أمسك الجزر وأخبرنى بما تشعر". فعل المزارع ما أمره الرجل الحكيم به وقال: "الجزر لين". بعد ذلك أمر الرجل الحكيم المزارع بأن يأخذ البيض ويكسره. بعد أن كسر القشرة الخارجية، لاحظ المزارع أن البيض أصبح متماسكا. وأخيرًا، طلب الرجل الحكيم من المزارع أن يتذوق الشاى. ابتسم المزارع أثناء تذوقه الشاى المنعش. سأل المزارع: "وما الذى يعنيه هذا؟".

أوضح الرجل الحكيم أن كلًّا من هذه الأشياء واجه نفس المحنة .. الماء المغلى، واستجاب كل منها بطريقة مختلفة: فالجزر كان قويًّا وصلبًا، ومع ذلك، فحينما تعرض للماء المغلى صار ضعيفًا ولينًا. وكان البيض هشًّا. وقد حمت قشرته الخارجية الرفيعة محتوياته الناعمة، ولكن الماء المغلى زاد من تماسك محتواه. لكن أوراق الشاى كانت متفردة. فقد غيرت الماء.

سأل الرجل الحكيم المزارع: "من أنت فيها؟ عندما تطرق المحنة بابك، كيف تستجيب؟ هل تكون جزرة أم بيضة أم ورقة شاى؟".

عندما تنظر إلى المشكلة التى تواجهك بحياتك، اسأل نفسك: "من أنا؟ هل أنا الجزرة التى تبدو قوية، ولكن بخوضها الآلام والمحن تصبح لينة وتفقد قوتها؟ هل أنا البيضة التى تبدأ بقلب هش وروح سائلة، ولكن بعد فقدان وظيفة أو انفصال أو أزمة مالية أو أية محنة أخرى، تصبح أكثر تماسكا وجمودًا؟ أم أننى مثل ورقة الشاى؟"؛ فالورقة غيرت الماء الساخن - رغم تعرضها لنفس الظروف الجالبة للألم: فعندما يصير الماء ساخنًا، فإنه يُكسب مذاقًا ونكهة. إن كنت مثل ورقة الشاى، فعندما تسوء الأمور تتحسن وتغير الموقف حولك. عندما تصل الأمور لأقصى درجاتها سوءًا وتشتد المحن، هل ترقى بنفسك إلى مستوى آخر؟

كيف تتعامل مع المحن؟ هل أنت جزرة أم بيضة أم ورقة شاى؟

التفكير الإيجابى يعزز سهولة التكيف

تذكر هذه الحقيقة العظيمة: إنك لست مضطرًّا لأن تمضى قدمًا فى الحياة بممارسات أو أنظمة معتادة أو تستجيب بطريقة آلية اعتدت الاستجابة بها. استجب وفكر بطريقة جديدة. إذا كنت ترغب أن تكون صاحب إنجازات. لذا بدءًا من هذه اللحظة فصاعدا، لابد أن ترفض الأفكار السلبية التى تشدك لأسفل، وتعدل تفكيرك حتى تحل المشكلات التى تواجهها بطريقة جديدة ومختلفة.

كن مثابرًا

إليكم قصة واحد من أعظم رجال الدولة، والتى لا تعتبر قصة نجاح سهل ولكنها قصة تجسد مثابرة كبيرة: فقد فشل فى عمله فى سن الحادية والعشرين وهزم فى مجلس تشريع الولاية فى عام ١٨٣٢، وتم انتخابه فى عام ١٨٣٤، وماتت حبيبته عام ١٨٣٥، وأصيب بانهيار عصبى عام ١٨٣٦. وتمت هزيمته كمتحدث عام فى ١٨٣٨، وخسر الانتخابات كمرشح عام ١٨٤٠، وتمت هزيمته فى الكونجرس عام ١٨٤٣، وأخيرًا تم انتخابه لدورة واحدة فى الكونجرس عام

١٨٤٦ ليهزم ثانية فى عام ١٨٤٨، وهُزم فى مجلس الشيوخ عام ١٨٥٥، وهزم كمرشح لمنصب نائب الرئيس عام ١٨٥٦، وهزم كمرشح لمجلس الشيوخ عام ١٨٥٨. وأخيرًا فى عام ١٨٦٠، تم اختياره رئيسا للولايات المتحدة الأمريكية. وتلك كانت فقط بعض الصعاب التى واجهها الرئيس "إبراهام لنكولن" فى حياته.

ما من شىء فى العالم بوسعه أن يحل محل المثابرة؛ فالموهبة لا يمكن أن تحل محلها: فليس هناك أكثر من الموهوبين غير الناجحين. والعبقرية لا يمكن أن تحل المثابرة؛ فالعباقرة الذين لم ينالوا مكافأة على عبقريتهم كثيرون، والتعليم وحده لا يمكن أن يحل محلها كذلك؛ فالعالم ملىء بالمنبوذين من المتعلمين - فالمثابرة والعزم غير قابلين للاستبدال.

إن كل شىء يتغير فى الكون، وليس بوسعنا القيام بشىء غير ذلك؛ فالحكومات تتغير، وربما تستيقظ فى الصباح لتجد أن لبلادك رئيسًا أو حاكمًا جديدًا، أو تجد أن ثورة نشبت فى مكان ما؛ فكل شىء فى حالة من التدفق والتغيير.

عند مواجهة انتكاسات كبرى، نكون أكثر ميلاً للاستسلام والوقوع فى براثن الاكتئاب، ولكن تذكر دومًا هذه القصة من حياة أحد الملوك الحكماء..

شعر الملك بالتعاسة فطلب من مستشاريه أن يعثروا له على خاتم رآه قبل ذلك فى أحد أحلامه.

قال: "عندما أشعر بالرضا، أخشى ألا يستمر هذا الشعور. وعندما لا أشعر بالرضا، أخشى أن يلازمنى حزنى للأبد. اعثروا لى على الخاتم، وسوف يبدد معاناتى".

أرسل الملك جميع مستشاريه، وفى النهاية التقى أحدهم بصائغ عجوز، نقش داخل خاتم ذهبى بسيط عبارة: "هذه المحنة أيضًا ستمضى لحالها". وعندما تلقى الملك الخاتم وقرأ هذه العبارة، تحول حزنه إلى سعادة وسعادته إلى حزن، وفى ذلك الحين أفضى كلاهما إلى رباطة الجأش.

نعم، إن مشكلتك الحالية ستمضى لحالها؛ فأنت لن تبقى محبطًا للأبد. وثمة شىء يمكننى أنا وأنت القيام به إزاء سلوكنا الخاص بهذه التغييرات المستمرة؛ فالمهم ليس ما يحدث وإنما ما نعتقده بشأن ما يحدث.

لا يمكن لجميع المساعى أن تنجح؛ فبهجة النجاح ممزوجة بقسوة ومرارة الفشل، وعن طريق التعامل مع الفشل بطريقة بناءة، يمكننا فى العادة تحويل الإخفاقات إلى نجاحات.

كان أصعب وقت فى حياة "لى لاكوكا" المهنية عندما تم فصله من شركة سيارات فورد. ثم حول هزيمته إلى نجاح فى وظيفته الجديدة كرئيس مجلس إدارة كريسلر، وهى قصة معروفة. وفى سيرته الذاتية قال إنه فور تعيينه بوظيفته الجديدة واجه تحديًا أكثر شدة؛ حيث كانت شركة كريسلر على حافة الإفلاس، وأى شخص آخر أقل حماسة كان سينسحب بدلاً من الانتقال من فشل لآخر.

رفض "لاكوكا" أن يدع هذا الموقف يهزمه، فاستدعى جميع موارده الداخلية. ولأنه قد ذاق طعم الفشل من قبل، فقد قرر فى هذه المرة ألا يسمح له بجذبه لأسفل. حشد قواه المختلفة من سهولة تكيف وتجديد وتفكير إبداعى ومثابرة لمواجهة هذه الأزمة وهزيمتها.

الأفكار المهيمنة

التوجهات هى المواد غير المادية التى نبنى من خلالها القدرة ورباطة الجأش والرخاء، وهى الطريقة التى نوجه بها حياتنا وتوجهاتنا الجديدة، والتى من شأنها تغيير كل شىء آخر. ما هو توجهك العقلى؟ إن مثل هذا التوجه هو بالطبع أفكار مهيمنة بوسعها أن تخلق تجارب ونتائج مذهلة وعظيمة، فأنت حينما تغير عقلك فإنك تغير جسدك، لأن جسدك ما هو إلا ظل لعقلك؛ فجسدك هو ملخص العقل - إنه نتاج ما تؤمن به.

إن التفكير السلبى يحول دون اكتساب العديدين صفة المرونة والمقاومة عندما تسوء الأمور، لأنهم لا يسمحون لعقلهم الباطن أن يتفتح لإجراء التعديلات والتغييرات الضرورية.

وتساعدك أفكارك المهيمنة على التغلب على هذه السلبية؛ فيمكنك ذلك إن ظننت أنه بوسعك، فأنت تملك بداخلك بذرة المرونة ويمكنك أن تستنبت هذه البذرة عبر القوة اللامحدودة بداخلك. إن الجميع تقريبًا يعرفون أنه من المستحيل محاربة فكرة أو شعور مهيمن وسلبى، ولكن باستطاعتك ذلك: حينما تواتيك فكرة سلبية - الخوف، الاستياء، الشجب، الكراهية، أو أية فكرة أخرى - تعامل معها على الفور: اسلبها قوتها، ولا تدعها تنمو وتصير قوية وتهدد سيادتك وتهزمك وتصيبك بالمرض والفشل. والسبب فى ذلك هو أنه عند نمو الاستياء فى عقلك، فإنه يشرع فى الهيمنة عليك؛ وفى ذلك الحين يصطبغ كل شىء بحياتك بالخوف - وهو بدوره سوف يصبغ كل شىء تقوله وتفعله وتفكر فيه، علاوة على هذا فهو يثنيك عن استخدام إبداعك لتجديد وتعديل مواقفك الجديدة.

يقال إن "توماس إديسون" فشل فى محاولة اختراع المصباح الكهربى ألف مرة قبل أن ينجح، ولكنه لم يسمح للأفكار السلبية قط أن تمنعه من مواصلة التكيف وتعديل تجاربه. وكما أوضحنا آنفًا فى هذا الفصل، فإن "لى لاكوكا" استخدم المقدرة على التكيف والإبداع لإقناع الكونجرس بإمداده بالمال اللازم لإنقاذ شركة "كريسلر" من الفشل.

عزز مواردك الداخلية

إن الرجال والنساء الذين يحاولون دومًا الحصول على المزيد فى حياتهم لا يتوقفون عن النمو، وهم لا يغادرون الطريق قط لأن هدفهم يتقلص دومًا مع زيادة نموهم وكفاءتهم، وهم يتوقفون فقط فى محطات الطريق للتخلص من بعض الأشياء التى صاروا لا يحتاجونها والتى تثقل كاهلهم، ثم يواصلون رحلتهم - وهذا الطريق يسير بالتوازى مع طريق الحياة.

إن أردت الوصول لمواردك الخفية وتعزيز نموك وقوتك، لابد أن تحسن من نفسك دومًا فى مكان ما، وتزيد من ذكائك عن طريق الملاحظة الدقيقة، وتحسن من معرفتك باستمرار، وتوسع مداركك الذهنية والروحية، وتبعد عن

ذاتيتك، وتقوى حسن التعاون لديك. لذا، توقف عن الخوف من التغيير، وثق فى قدرتك على مواجهة التحديات بأفكار جدية وخلاقة.

تعزو رئيسة مجلس إدارة مؤسسة بوربيرى - "أنجيلا أهرندتس" - نجاحها لملاحظتها ومحاكاتها للناجحين فى مجالها. لقد قالت إنها اكتسبت مهاراتها من "ليندا واشنر" - التى كانت رئيسة شركة "وارناكو" العملاقة للأزياء - ومهاراتها الإبداعية من رائدة أزياء أخرى هى "دونا كاران". كانت "ليندا" خبيرة بالأرقام، وقد علمتها "دونا" الكثير عن التصميم.

فى فترة مبكرة من حياتها المهنية، تركت "أنجيلا"شركة "دونا كاران" لتساعد فى افتتاح خمسين فرعًا من فروع "بيندل" فى كل أنحاء الولايات المتحدة الأمريكية. ولكن بعد ثمانية عشر شهرًا ألغى مجلس الإدارة المشروع، الأمر الذى تصفه "أنجيلا" كالتالى: "أكثر صدمات حياتى المهنية دمارًا"، لكنها أفاقت من الصدمة سريعًا عندما تم توظيفها فى "ليز كليبورن". فى هذه الشركة، استطاعت "أنجيلا" استخدام كل من مهاراتها الإدارية والإبداعية لإقناعهم بالتوسع بشراء "جوسى كوتور"، وهو الأمر الذى رفضه مديرو مؤسسة "كاران" القيام به.

وحينما تقاعدت رئيسة مجلس إدارة "بوربيرى" - وهى سلسلة عالمية من متاجر الملابس - تم تعيين "أنجيلا" لتحل محلها، وقد ساعدت مفاهيمها المستحدثة وتعهدها بقبول الأفكار الجديدة الشركة على النمو والتوسع.

عندما تثقل المشكلات كاهلك ، فكر فى غرف الاحتمالات السرية التى فُتحت لدى عديد من الناس من أمثال "أنجيلا أهرندتس". إن هناك آلاف الأشخاص يعيشون بيننا اليوم، أصبحوا رجالاً ونساء أعظم، وأزواجًا وزوجات أفضل، ومحامين أكفأ، وأطباءً أمهر، ورجال دولة أنجح لأنهم واجهوا تحديات مماثلة لتلك التى واجهتها "أنجيلا أهرندتس". وليست هناك وسيلة أكثر فاعلية لاكتشاف الذات من كتاب ملهم أو الإنصات إلى خطيب عظيم؛ فمثل هذه الأشياء عادة ما تنفذ إلى مراكز كينونتنا وتوقظ محفزات وقوى جديدة خاصة بمعرفة واستخدام قوانا الداخلية، التى كانت حتى هذا الوقت خاملة.

ربما تكون قد مررت بهذه التجربة بعد الإنصات لواعظ أو محاضر عظيم، بدا أنه فتح عوالم فى شخصيتك كانت على الأرجح ستبقى منسية للأبد.

كلما صقلنا وشحذنا ملكاتنا، ازدادت قدرتنا على الاستفادة من مواردنا، واكتشفنا المزيد عن ذواتنا الخفية، واتسعت رؤيتنا - وهكذا تصير حياتنا سلسلة مستمرة من التقدم.

هناك أشخاص لا يستطيعون تحقيق أحلامهم قط إلا حينما يصلون إلى منتصف العمر. ففى ذلك الحين يستيقظون فجأة كما لو كانوا فى سبات طويل عن طريق قراءة كتاب ملهم ومحفز، أو الإنصات لندوة أو محاضرة، أو لقاء صديق ما - شخص يعتنق مُثلا عليا - فهمهم وآمن بهم وشجعهم.

إن التغييرات التى تطرأ على حياتك تعتمد بشكل كبير على ما إذا كنت بصحبة أشخاص يبحثون عن القدرة بداخلك، أشخاص يؤمنون بك ويشجعونك ويثنون عليك، أم بصحبة أشخاص يشككون دومًا فى مثالياتك، ويحطمون آمالك، ويلقون بالماء البارد على طموحاتك.

إن "أندريا ونج" - رئيسة ومديرة مجلس إدارة "لايف تايم تليفيجن" - هى مثال جيد على هذا، وهى تقول إنه كان من المهم بالنسبة لأبويها أن يدعاها تفشل أثناء نموها، وقد أكسبها هذا كثيرًا من القوة: فعندما خسرت الانتخابات المدرسية لرئاسة الفصل، تعلمت كيف تنفض عن نفسها الغبار وتواصل مسيرتها. وقد أخذت هذا المبدأ معها إلى مجال الإنتاج التليفزيونى المحموم، حيث يوجد أمام كل برنامج يرى النور عشرات البرامج التى لا تراه قط. وعندما واتتها فكرة نقل البرنامج التليفزيونى *Dancing With The Stars* أو (الرقص مع النجوم) إلى الولايات المتحدة، ظن رجال الصناعة أنها مجنونة، ولكنها آمنت بفكرتها وأقنعت الشبكة بتنفيذها، ومن ثم صار أحد أكثر البرامج مشاهدة هذا العام. وفى وظيفتها الجديدة صار التحدى الذى تواجهه هو تنمية شركة "لايف تايم"، وكى تقوم بذلك تنوى استخدام الثقة الذهنية التى بدأت فى تطويرها كطفلة وجهودها المتواصلة للتعلم والتحسن.

تعلم من إخفاقاتك

إن عقدت مقابلة مع جيش الفاشلين العظيم، ستجد أن عددًا هائلاً منهم فشل لأنهم لم يعيشوا قط فى بيئة محفزة ومشجعة، لأن طموحهم لم يعلُ مطلقًا، أو لأنهم ليسوا أقوياء بما يكفى لمواصلة التقدم فى ظل الإحباط أو تثبيط العزم أو البيئات القاسية. إن معظم الأشخاص الذين نجدهم بالسجون ومساكن الفقراء هم أمثلة للتأثير الذى يمكن أن تحدثه بيئة تحفز أسوأ ما فيهم عوضًا عن أفضله.

بغض النظر عما تفعله فى الحياة، قدم أية تضحية ضرورية للبقاء فى مناخ معزز للطموح - بيئة تحفزك على تنمية ذاتك. لذا، كن على مقربة من هؤلاء الذين يفهمونك، والذين يؤمنون بك، والذين ينوون مساعدتك على اكتشاف نفسك وتشجيعك على استغلال أقصى طاقاتك؛ فتلك هى العناصر التى تصنع كل الفوارق بين تحقيق نجاح مذهل وخوض حياة متوسطة. تشبث بهؤلاء الذين يحاولون القيام بشىء ما ويحاولون أن يصبحوا أشخاصًا ذوى شأن فى هذا العالم - الأشخاص من أصحاب الأهداف الكبيرة والطموحات العالية. إن الطموح معدٍ، وسوف تعديك الروح المهيمنة على بيئتك؛ فنجاح هؤلاء المحيطين بك ممن يحاولون الارتقاء لأعلى سوف يشجعك ويحفزك على الصراع بكد أكبر إن لم تكن حققت الكثير حتى اللحظة الحالية.

يعرف "نيكولاس هول" أن الفشل هو مصطلح نسبى، وقد وضع كلمة فشل فى اسم شركته. فهذا الرجل هو من أسس موقع Startupfailures.com، هذا الموقع الشهير الذى يسجل المغامرات فى مجال المقاولات. ويقول إن النجاح يتضمن التقهقر للوراء والتغلب على الشك بالثقة فى الذات، وهو يعتبر الفشل قريبًا من الدرجة الأولى للنجاح، كما أنه معتاد على خوض كليهما، وهو يقدم كذلك التشجيع والنصائح حول كيفية العودة إلى المسار الصحيح.

هذا، ويؤمن "هول" أن *الإخفاق الحقيقى الوحيد يتأتى من عدم المحاولة*، ويقول أيضًا إن الإخفاق يلازم النجاح، فأى شخص حقق أى نجاح - سواء شخصيًّا أو مهنيًّا - واجه إخفاقات كذلك، ويقول إن الرغبة فى العودة إلى

المسار مرة أخرى هى التى تعطيك فرصة النجاح مجددًا.

وبالرغم من أن موقعه حقق نجاحًا كبيرًا، إلا أنه لا يعرف أى مؤسس لم يواجه إخفاقًا حقيقيًا أو متخيلاً مرات عدة من أجل بلوغ النجاح ... وهذا يشمل شركات مثل "مايكروسوفت" و"آبل"! ويعترف "هول" أن العديد من الناس ممن يؤسسون شركات يدركون أن الإخفاق هو جزء من الرحلة، ولكنهم فقط يأملون تجاوز هذا الجزء.

إن أكبر عقبة فى طريق العودة للطريق هى الشك فى الذات، ولكن الجانب المشرق هو أنه بالرغم من أن الفشل لا يصبح أسهل فى التعامل معه على مر الوقت، فإن العودة إلى الطريق الصحيح تضحى أكثر سهولة. والخدعة فى ذلك هى أن تنظر إلى الفشل بوصفه جزءًا من العملية - مفتاح البقاء باللعبة.

الخلاصة

- ليس عليك المضى قدمًا فى الحياة وأنت تحمل أفكارا أو استجابات سلبية. ارفض بإيجابية الاستجابة بطريقة ميكانيكية. استجب وفكر بشكل مختلف؛ فأنت ترغب أن تنعم بالسلام والسعادة والحيوية والصحة والرخاء والإلهام. بدءًا من هذه اللحظة فصاعدا، ارفض الخضوع للأفكار السلبية التى تجذبك لأسفل.

- لا تخش التغيير. لا تتوقف عن مواصلة المسيرة لأنك تعتقد أن مديرك أو الآخرين لن يوافقوك. كن مستعدًّا لتعديل وتغيير أفكارك لمواجهة التحديات بعملك.

- ما من شىء فى العالم يمكنه أن يحل محل المثابرة؛ فالموهبة لا يمكن أن تحل محلها، فليس هناك أكثر من الموهوبين غير الناجحين، كما أن العبقرية لا يمكن أن تحل محل المثابرة؛ فالعبقريات المهدرة موجودة فى كل مكان، والتعليم وحده لا يمكن أن يحل محلها؛ فالعالم ملىء بالمنبوذين من المتعلمين - فالمثابرة وقوة العزيمة لا يمكن لشىء أن يحل محلهما.

- عندما تواتيك فكرة سلبية، تعامل معها على الفورولا تدعها تهزمك. فإن زاد حجم الاستياء فى عقلك سيبدأ فى الهيمنة عليك، وفى ذلك الحين سيصطبغ كل شىء فى حياتك بالخوف.

- بالتفكير دومًا فى طرق إيجابية لحل المشكلات، وتغذية عقلك الباطن بأفكار المرونة والرغبة فى التكيف، سوف تتغلب على خوفك من إحداث تغييرات وتكتسب مقاومة للتفكير السلبى.

- بغض النظر عما تفعله، قدم أية تضحية ضرورية لتبقى فى بيئة تحفزك على تنمية ذاتك. ابق على مقربة من الأشخاص الذين يفهمونك ويؤمنون بك وعلى استعداد لأن يساعدوك على اكتشاف نفسك ويشجعوك على استغلال أقصى طاقاتك؛ فهذا من شانه أن يحقق كل الفارق بين نجاح عظيم وحياة متوسطة.

- الإخفاقات واردة، ولكن لا تدعها تدمرك؛ فكل شىء يمضى لحاله - فالمهم ليس ما يحدث، ولكن ما تعتقده إزاء ما يحدث.

الفصل السابع

التغلب على القلق والتوتر

إن كل الماء فى المحيط لن يُغرق ولو قاربًا صغيرًا إن لم يدخل الماء فى القارب؛ وبالمثل فإن كل المشكلات والتحديات والصعاب فى العالم لا يمكنها إغراقك مادمت أنك لا تسمح لها بدخولك.

إن القلق طويل الأمد يسلبك الحيوية والحماسة والطاقة، تاركًا إياك كتلة من الحطام الجسدى والذهنى. ويؤكد المتخصصون الطبيون أن القلق المزمن هو السبب وراء عديد من الأمراض، مثل الربو والحساسية ومشكلات القلب وضغط الدم المرتفع ومجموعة أخرى كبيرة من الأمراض التى لا يتسع المجال لذكرها.

إن العقل القلق متوتر ومشتت ويفكر بلا تركيز فى العديد من الأشياء غير الصحيحة، وبالرغم من أن العديدين منا يواجهون مشكلات حقيقية - مثل مرض أحد أفراد أسرتنا أو فقدان الوظيفة - فإن قدرًا كبيرًا من القلق ناتج عن التراخى والكسل والفتور واللامبالاة. عندما تستيقظ، لا تفكر فى أفكار باعثة على القلق؛ فبوسعك التفكير فى التناغم والسكينة والجمال والتصرفات السليمة والحب والتفاهم، ويمكنك تبديد فكرة سلبية بفكرة بناءة.

كان "ستيف إل" يراوده قلق بشأن صحته، ولكن بعد فحص جسدى شامل أخبره طبيبه أنه على ما يرام ولكنه يعانى من عصاب القلق، وعصاب القلق هو عبارة وهمية تعنى القلق المزمن. وأصل كلمة "يقلق" هى "يخنق"، وهو الأمر الذى كان "ستيف" يفعله بنفسه.

كان يراوده القلق دومًا كذلك بشأن ماله ووظيفته ومستقبله، وكانت رؤيته الخاصة بالنجاح والرخاء يقوضها قلقه المزمن، وقلقه يبدد طاقته - كان يشعر دومًا بأنه متعب ومحبط.

وقد نصحه الأطباء بخوض جلسات هادئة بمفرده ثلاث أو أربع مرات يوميًا، وأن يقر بينه وبين نفسه أن الله منحه الإلهام والأمل، وأن كل ما يحتاج لفعله هو التناغم مع الكون اللامحدود والسماح للانسجام والسلام والحب بالتحرك داخله. وتمت تزكية جلسة التأمل التالية له:

> منحنى الله هذه الرغبة. إن هناك قوة تتأجج بداخلى تساعدنى على أن أكون وأفعل وأملك. إن حكمة الله وقوته تدعمنى وتعيننى على تحقيق كل أهدافى. أنا لم أعد أفكر فى العوائق والتأخيرات والعثرات والفشل. أعلم أن التفكير بهذه الطريقة يعزز دومًا من إيمانى وثقتى ويزيد من قوتى وتوازنى؛ فالله لم يهبنا روح الخوف وإنما روح القوة والحب والعقل الراجح.

ظل "ستيف" يتأمل، مستخدمًا هذه الكلمات بشكل منتظم ومنهاجى، بحيث اخترقت هذه الحقائق عقله الواعى، ليرسل عقله بعد ذلك هذه الذبذبات العلاجية لجسده بالكامل. وقد ذهبت إلى عقله الباطن، ومثل البنسلين الروحى دمرت بكتيريا القلق والخوف وكل الأفكار السلبية. وفى خلال شهر أدرك القوة والطاقة والذكاء المغروس بداخله منذ ولادته - لقد تغلب على مخاوفه عن طريق استلهام الدواء الروحى والذكاء اللامحدود الكامنين بأعماق عقله الباطن.

قسِّم مخاوفك لأجزاء

يقول "آندى إف" - مهندس - إنه ينظر إلى مخاوفه بوصفها مشكلة هندسية. ويضيف: "عندما أواجه مشكلة تقنية بعملى، آخذها وأقسمها إلى أجزاء صغيرة. بعد ذلك أسأل نفسى: من أين أتت؟ ما الذى يمثله كل جزء؟ كيف يمكننى ربطه بالمشكلة الكلية؟ وعندما تواجه أى مخاوف اسأل نفسك: هل لهذه المخاوف أية قوة؟ هل هناك أى مبدأ يدعمها؟".

بهذا التفكير الهادئ والمنطقى والتحليل العقلانى، ينزع "آندى" إلى تقسيم مخاوفه ويدرك أنها ظلال فى عقله - خادعة ووهمية. ليست حقائق ولكن مجرد ظلال فى عقله.

إن الظل لا قوة له! حسنًا، وهذا هو حال معظم المخاوف: ظل فى عقلك؛ فهى لا تنطوى على أية حقيقة، ولا يوجد مبدأ يدعمها. وهذه المخاوف لا تعدو كونها مجرد مزيج من الظلال المشئومة. لذا، تخلص من هذه الظلال بتحويلها إلى حقائق يمكن التعامل معها.

جسدك يعكس ما بعقلك

سيقول لك الأطباء إن العديد من مرضاهم يقلقون بشأن أمراض غير مصابين بها، وإنهم يعانون من أعراض هذه الأمراض. ويطلق الأطباء على هذه الأعراض اسم psychosomatic أو "نفسى بدنى"، وجذرا هذه الكلمة هما: *psyco*، التى تعنى "العقل" و *somatic*، التى تعنى "الجسد" - فما تفكر فيه بعقلك ينعكس فى استجابة جسدك.

كان نائب رئيس شركة تأمين كبرى - فى هارتفورد، بولاية كونكتيكت - يعانى من القلق لظنه أنه مصاب بمرض بالقلب؛ حيث كان صديقه المقرب - رجل يكبره بعشرين عامًا - قد أصيب لتوه بأزمة قلبية، مما جعله يعتقد أنه عرضة كذلك للإصابة بالمرض، ومن ثم ذهب لإخصائى قلب، وأجرى له رسمًا للقلب علم من خلاله أن قلبه سليم وأن مشكلته كانت نفسية. فالأزمة القلبية التى أصابت صديقه أثارت بداخله قلقًا مفرطًا بشأن قلبه، وبالفعل عانى من نوبات بصدره وأعراض أمراض القلب الأخرى. أخبره الطبيب بأن علاج مشكلته لا يوجد فى الكتب الطبية، وإنما فى عقله الباطن، ومن ثم طلب منه أن يجرى جلسات تأملية حول الصحة الجيدة حتى تتبدد الفكرة الزائفة من نفسه، وفى ذلك الحين سيستجيب جسده. لم يستغرق الأمر سوى بضعة أسابيع، مارس فيها ذلك الرجل القانون العظيم للاستبدال أو الإحلال من خلال تكرار الفكرة الجيدة مرارًا وتكرارًا إلى أن تقبل الحقيقة، الأمر الذى حرره وأعاد إليه هدوءه.

إن الأمر يتطلب بذل بعض الجهد، ولكن بإمكانك القيام بذلك - إنه نوع من أنواع ضبط النفس، ولابد أن تكون لديك العزيمة لفعل هذا: "سوف أتغلب على هذا، وسوف أواجهه بكل جرأة؛ إنه مجرد ظل فى عقلى، وأنا لن أعطى القوة لبعض الظلال". إن النوبات العاطفية التى عانى منها المدير التنفيذى لشركة التأمين نتجت عن سيطرة فكرة إصابته بمرض القلب عليه مع أنه كان معافى، لذا فقد شفى بالكامل. مم شُفى؟ من معتقد زائف فى عقله.

المشكلة تكمن بداخلك

حينما ينتابك أى خوف أو قلق، أو حينما تظن أنه ليس بمقدورك القيام بشىء ما، ابق هادئًا وأدرك أن الكون اللامحدود يوجد بداخلك بالإضافة إلى كل صفات الكون من حب غير متناه وذكاء وحياة وحكمة وقوة وتناغم.

وإن استدعيت قوتك الكامنة فسوف تلبى نداءك؛ فالذكاء اللامحدود يستجيب لتفكيرك. إن هذا النوع من التأمل سيجعلك تنخرط فى حالة من الاسترخاء التام ويهدئ من عقلك. وعند انخراطك فى هذه الحالة المسترخية، سوف تفكر فيما تريد أن تكونه، وتفعله، وتملكه، وبذلك سوف تستجيب الروح اللامحدودة بداخلك لإيمانك وثقتك بها، وهذا الإيمان سيصل إلى عقلك الباطن ويعزز هذه القوة الهائلة المتمثلة فى التأقلم مع أية مشكلة تواجهها.

ظل "كارلوس جيه" يرسم لسنوات مخططات ورسومات بيانية لقسم التسويق بشركته، وبتلقيه الثناء مرارًا وتكرارًا على وضوح ودقة عمله كان "كارلوس" يشعر بالأمان فى وظيفته، ولكن مع تطور تقنيات الكمبيوتر لم تعد هناك حاجة لشخص يتمتع بمثل هذه المهارة التى يملكها كارلوس. وبدلاً من النحيب بشأن هذا الظلم أو الاستياء من حظه العثر، أقنع كارلوس شركته أن تعطيه تدريبات فى مجال الجرافيك، فدرس بكد وأتقن تقنيات جديدة، وأدرك أن خبرته السابقة فى الرسومات أمدته برؤية واسعة المدى لرسومات الجرافيك المصصمة بالكمبيوتر، وصار ماهرًا فى هذا المجال، وأضحى موظفًا لا غنى عنه.

لا تسمح لشىء بأن يؤرقك، ولا تسمح لشىء بأن يخيفك، ولا تسمح لشىء بأن يزعجك، ولا تسمح لشىء بأن يغضبك. أنت شخص يتمتع بالمهارة، وأنت المسئول عن عالمك الإدراكى: عن أفكارك، ومشاعرك، واستجاباتك - أنت ملك عالمك الإدراكى؛ فحينما يأتيك إيحاء سلبى، يمكنك أن تقول: "أملك بداخلى القوة والمقدرة على التغلب على هذه المشكلة. بمساعدة الله سأتمكن من إيجاد حل لها".

ضخ الأفكار الإيجابية داخل عقلك الواعى

يمكن للخوف والقلق أن يهيمنا على حياتك فقط إن سمحت لهما بذلك، لكنك تملك القوة على طردهما من حياتك؛ فأنت تملك القوة على تغيير حياتك: فمن خلال الصلاة والتأمل، ومن خلال الإيمان بالله وذاتك الروحية، سوف تتغلب على مخاوفك. إن قمت بضخ الأفكار الإيجابية فى عقلك الواعى، فسوف يستجيب عقلك الباطن بإيجابية حينما تواجهك مشكلات ويجد حلولاً تجعل حياتك أكثر سعادة وسلامًا ورخاءً.

إن العديد من الناس يفشلون لأنهم يتوقفون دومًا كى يتساءلوا كيف سيتخلصون من ورطتهم، سواء كانوا سينجحون أم لا. إن هذا التساؤل المستمر عن الناتج يولد الشك، والذى يعتبر مدمرًا للإنجاز.

إن سر تحقيق الإنجازات - سواء فى عملك أو فى أى جانب آخر من جوانب حياتك - هو التركيز. القلق أو الخوف من أى نوع يقتل التركيز العقلى ويدمر القدرة الإبداعية. إن أحد أكثر الأسباب شيوعًا لمعاناة الموظفين هو الخوف الناجم عن مدير متسلط - مدير يهدد دومًا بعقاب أو حتى طرد الموظفين الذين يثيرون حنقه. ليس من السهل قط العمل فى ظل هذه الظروف، والعديد من الناس يصابون بالبؤس بها؛ فتكوينهم الذهنى برمته يمتلئ بالمشاعر المتضاربة، وتصير الكفاءة مستحيلة.

من غير المحتمل أن تستطيع تغيير شخصية مديرك، ولكن بوسعك أن تتعلم التعايش معها دون السماح لها بتعكير صفو حياتك. فى كل مرة تضبط نفسك

فيها تقلق بشأن هذه المعاملة، توقف لبضع لحظات وقل لنفسك: "هذه ليست حياة كائن مفكر وذكى، وليست حياة شخص حقيقى". وبالطبع، إن كان من الممكن تغيير الوظيفة - سواء داخل الشركة أو بتركها - قم بذلك، ولكن إن لم يكن هذا الاختيار متاحًا، قل لنفسك حينما يوبخك مديرك: "لن أدع هذا يدمر حياتى. سوف أحافظ على رباطة جأشى بالعمل وأضع فى ذهنى أننى أبذل قصارى جهدى رغم سلوك مديرى. لن أسمح لهذا بأن يعوق تقدمى". إن مثل هذا التفكير قد لا يخفف من حدة الموقف ولكنه سيساعدك على تقبله والبحث عن مجالات خارج العمل تحقق بها الرضا والإنجاز.

أرخ جسدك وهدئ عقلك

منَ المفترض أن تراجع تقرير أدائك السنوى مع مديرك غدًا. ماذا ستفعل؟ إنك ستقلق على الأرجح بشأن ما سيقوله مديرك. ستتذكر كل الأخطاء التى ارتكبتها، أو المواعيد النهائية التى فوتها، أو أية مشكلات أخرى؛ فربما يكون عقلك الباطن مثقلاً بالسلبية التى تمنعك من النوم فى هذه الليلة.

لكن عوضًا عن هذا دعنا نفترض أنك تعلم قوانين العقل والروح. وبدلاً من القلق بشأن المقابلة، فإنك تجلس على مقعدك أو أريكتك وتحشد تركيزك. أولاً استرخ. وحينما يسترخى جسدك، يضحى العقل هادئًا، وتقول لنفسك: "إن أصابع قدمى مسترخية، وقدماى مسترخيتان، وعضلات بطنى مسترخية، وقلبى ورئتاى مسترخيان، وعمودى الفقرى مسترخ، ورقبتى مسترخية، ويداى مسترخيتان، وكذلك ذراعاى، وعقلى مسترخ، وعيناى مسترخيتان، وكيانى بالكامل مسترخ - بدءًا من العقل وحتى أصابع القدمين".

حينما تكون مسترخيًا يضطر جسدك أن يلبى أوامرك، وحينما تكون مسترخيًا ومستجمًا، تُلَبَّى جميع دعواتك. أما إن لم تكن مسترخيًا، فلن تحصل على نتائج. لذلك استرخ واستجم؛ فحينما ترخى جسدك فأنت ترخى عقلك، فيصير عقلك هادئًا وساكنًا. إذن، ما الذى ستعده لما كان دومًا بمثابة المحنة بالنسبة لك؟ لابد أن تركز على كل الإنجازات التى حققتها على مدار العام

الماضى - التكاليف التى خفضتها، التجديدات التى اقترحتها، العملاء الذين نلت رضاهم، وكل الإيجابيات الأخرى التى شاركت بها. فإن تصورت هذا الفيلم فى عقلك وتركته يستمر ويستمر، ستكون مستعدًّا.

عندما تلتقى بمديرك فى الصباح التالى، ستنتهج، وأنت بصحبته، سلوكًا إيجابيًّا قويًّا: فالثقة ستحل محل القلق. وبالطبع قد يشير المدير إلى جوانب تحتاج لتحسين؛ فتلك هى وظيفة مديرك - ونحن جميعًا بوسعنا التحسين من أنفسنا - ولكنك ستتقبلها حينئذ بوصفها اقتراحات بناءة وليست نقدًا. يمكنك أن تبرمج عقلك الباطن على استبدال القلق بشأن الوظيفة بالتأكيد على أنك تبلى حسنًا وأنك قادر على تقديم الأفضل.

أتظن أنك تعانى من المشكلات؟

هناك قصة قديمة تحكى عن رجل صوفى حكيم محب لأسرار الحياة، طلب من كل البشر على كوكب الأرض أن يكوّنوا دائرة عظيمة. وفى منتصف الدائرة كان عليهم وضع جميع مشكلاتهم وتظلماتهم وسوء فهمهم وجراحهم وعللهم وفقرهم وأوجه قصورهم - المشكلات من كل نوع وصنف.

بعد ذلك سُمح لهم - بل على الأحرى أُمروا - بتفحص كل هذه المشكلات المؤسفة (هذه الكتلة من الصعاب) واختيار أى منها لتصبح ملكًا لهم. ساد المكان صمت رهيب؛ فقد تسمر الجميع بأماكنهم دون أن ينبسوا ببنت شفة.

وبعد الكثير من التفكير والتروى، عاد كل رجل وامرأة لمنتصف الدائرة واستعاد كل واحد منهم مشكلاته أو مشكلاتها وعاد للمنزل، ولم يختر ولو شخص واحد أن يحمل على عاتقه هموم أو محن أو صعاب شخص آخر.

من المغرى أن نحاول حل مشكلات الآخرين، لكن ذلك بمثابة إهدار كامل للوقت والطاقة. فحتى إن كنا نملك كل حسن النية التى توجد فى العالم وتعتمل بداخلنا الرغبة لذلك، فنحن غير مؤهلين لحل مشكلات الآخرين.

لكننا معدون ومسلحون للتعامل مع حياتنا - لأنها من صنعنا - يمكننا تغييرها وتحسينها من خلال تغيير معتقداتنا وتذكر من نحن. لابد أن نذكر

أنفسنا دومًا بتقبل إرثنا، بكل ما ينطوى عليه من خير وصحة وجمال.

تغلب على الأحزان

يصادف معظم الناس أوقاتًا تضطرب فيها الأمور بعملهم، فيتراكم العمل، ولا يستطيعون الوفاء بالمواعيد النهائية. فمهما عملت بكد لن تلحق بالركب قط، وبالتالى سوف تصاب بالاكتئاب.

عندما تشعر باقتراب هذه الحالة منك ركز عقلك بقوة على الخصائص المضادة، وتذكر أنك واجهت أزمات فى العمل فى الماضى وتغلبت عليها. تشبث بمثاليات البهجة والثقة والامتنان والنية الحسنة تجاه الجميع، وسوف تندهش من السرعة التى يختفى بها أعداؤك الذين كانوا يتتبعون خطواتك ويجعلون حياتك جحيمًا، تمامًا مثل تختفى الظلمة حين فتح النوافذ ودخول الضوء. ونحن لا نقتل الظلام ولكن نوفر ترياقه - النور الذى يبدده على الفور. إذا كانت الصعوبة التى تواجهها هى الوفاء بموعد نهائى، أو رفض مديرك للعمل الذى قمت به ومطالبته لك بإعادته، أو خسارتك لصفقة بيع تحتاجها للوفاء بحصتك، ويبدو أن كل شىء لا يسير على ما يرام، وتشعر أن "الأحزان" بدأت تحكم قبضتها عليك، توقف عما تفعله مهما كان، واعقد العزم على إخراج هذه الأعداء من عقلك وتبديدها وقتلها بإيحاءاتك المضادة. أنت تعلم جيدًا أن فكرة مرحة وجميلة - بغض النظر عن صعوبة تبنيك لها أثناء معاناتك - من شأنها أن تجلب لك الراحة: افترض أن مثل هذه الفكرة صحيحة وستصير كذلك.

إن كنت تقع ضحية حالاتك المزاجية، شارك فيما يحدث حولك بفاعلية واهتمام حقيقيين: خذ راحة من مشكلات عملك؛ ففترة استراحة قصيرة عادة ما تنعش عقلك وتساعدك على التفكير بمزيد من الوضوح إبان عودتك. لذا، كن سعيدًا وصب تركيزك على الآخرين، وأبعد عقلك عن ذاتك، واهرب منها بالمشاركة بحماس فى خطط مع الأصدقاء أو الأسرة، أو خطط ومصادر بهجة المحيطين بك.

لا تركز على مخاوفك الحالية، وتذكر نجاحاتك السابقة وكيف أنجزتها. تذكر المهمة الصعبة التى استطعت حلها عندما استسلم الآخرون، وتذكر كيف أثنى مديرك على إبداعك واجتهادك وإخلاصك فى الماضى. ركز على انتصاراتك بدلاً من النحيب بشأن إخفاقاتك؛ فذلك من شأنه أن ينقى عقلك ويساعدك على التوصل إلى طرق تحل بها مشكلاتك الحالية.

لا تنظر إلى مستقبلك بناء على الصعاب الصغيرة التى تواجهها الآن، لأن السحب السوداء التى تغطى شمسك الآن ستختفى غدًا. لذا، تعلم كيف تنظر إلى الحياة على المدى الطويل وتقيم الأمور بالشكل السليم.

أنت سيد استجاباتك الفكرية: فبوسعك إعطاء أوامر لأفكارك كما تشاء، وتركز على ما تريد التركيز عليه. أنت الملك فى عالمك الإدراكى، ويمكنك توجيه أوامر لرعاياك - أفكارك ومشاعرك - وفقًا لرغباتك، وينبغى لها أن تنصاع لك؛ فأنت الحاكم المطلق فى مملكتك الذهنية، وتمتلك القوة لطرد جميع أعدائك من هذه المملكة.

إن القلق والخوف ما هما إلا معتقدات زائفة تعيش داخل العقل، والمعتقدات الزائفة ستموت إن رفضت إبداء الانتباه لها؛ فالقلق من أى نوع هو صافرة إنذار الطبيعة التى تشير إلى أنك تعتنق معتقدًا خاطئًا، وإحداث تغيير فى الأفكار من شأنه أن يحررك. إن مدمنى القلق يتوقعون دومًا أن تسوء الأمور؛ فهم سيتلون على مسامعك كل الأسباب التى قد تجعل شيئًا سيئًا يحدث، ولن يتفوهوا بسبب واحد قد يجعل شيئًا جيدًا يحدث. ومثل هذا القلق يجعلهم أضعف وأقل قدرة على مجابهة أية تحديات تعترض طريقهم؛ حيث إنهم يجذبون تمامًا الظروف التى يركزون عليها ذهنيًا.

إن المنظور الذى ينطوى على خوف أو قلق، والذى نغرسه فى عقلنا الباطن، يحرص على نشوب تحد أو صعوبة مماثلة فى الحياة الواقعية.

إليك تسع طرق تستطيع من خلالها الحد من القلق والتوتر بالعمل:

١. *تعلم كيف تسترخى.* خصص فترات أثناء يوم العمل يمكنك أن تمضى خلالها بعض الدقائق فى ممارسة التأمل العميق أو تمرينات الاسترخاء؛ ففترة استراحة قصيرة سوف تنعش العقل وتساعدك على التفكير بمزيد من الوضوح حينما تعود للعمل.

٢. تريض *قليلاً.* إن كان بوسعك الابتعاد عن مكتبك، تريض قليلاً. اخرج من المبنى، وسر حول المبنى أو ساحة الانتظار لكى تحصل على بعض الهواء النقى. وإن لم يكن باستطاعتك مغادرة المبنى فامش بداخله؛ فإبعاد نفسك عن مكان التوتر عادة ما يساعد فى التخفيف من حدته.

٣. *آمن بنفسك.* لا تسمح للضغط أو نقد الآخرين أن يسيطر على مشاعرك.

٤. *استكشف روحانيتك.* فى أى وقت تشعر به أن التوتر بدأ يتمكن منك، استدع معتقداتك الدينية أو الروحية لإرشادك نحو صفاء الذهن.

٥. *واصل التعلم.* إن تجربة مواصلة التعلم تبقيك يقظًا ومتفتح الذهن ومتحفزًا.

٦. *كوّن فريق دعم.* تجنب التوتر شديد الوطأة بطلب الدعم من أصدقائك وأعضاء فريقك حينما تسوء الأمور.

٧. *اقبل فقط الالتزامات الضرورية لإنجاز المهمة المخولة إليك فى عملك.* ارفض بأدب أية مشروعات تهدر وقتك وطاقتك.

٨. *ابحث عن طرق جديدة تستخدم بها إبداعك.* بإعادة التفكير فى الطريقة التى تؤدى بها مهامك الروتينية حتى تجعلها أقل مللاً وإثارة للتوتر. وعن طريق تطوير طرق إنجاز المهام الجديدة بإبداع، فإنك تجعلها أسهل فى التعامل معها.

٩. رحب *بالتغييرات*. اعتبرها تحديات جديدة وليست تهديدات للوضع الراهن.

الخلاصة

- عندما يراودك قلق بشأن وظيفتك، فإنك عادة ما تقلق بشأن الكثير من الأشياء التى لن تحدث، ومن ثم فإنك تسلب نفسك الحيوية والحماسة والطاقة.
- إن واصلت القلق فقد تجذب الأشياء التى يراودك قلق بشأنها.
- القلق والخوف هما معتقدان زائفان بالعقل، والمعتقدات الزائفة سوف تتبدد لو رفضت إبداء الانتباه لها. إن القلق من أى نوع هو بمثابة صافرة إنذار الطبيعة التى تشير إلى أنك تعتنق معتقدًا خاطئًا - وإحداث تغيير فى التفكير من شأنه تحريرك من هذا الشرك.

الفصل الثامن

قهر الخوف

عند مواجهتك لخوف غير عادى ركز انتباهك على الشىء الذى تريده على الفور. توحد مع رغبتك وغص بها؛ فهذا السلوك سيمنحك الثقة ويرفع من روحك المعنوية، وستتحرك القوة اللامحدودة لعقلك الباطن نيابة عنك. وهى لا تفشل قط، وبالتالى، تكتسب السلام والطمأنينة؛ فالخوف من الفشل نفسه هو ما يخلق تجربة الفشل.

إن معظمنا يراوده القلق بشأن المشكلات التى تنشب فى عملنا وحياتنا، وكما أوضحنا فى الفصل السابق، يمكننا تعلم التكيف معها. ومع ذلك، هناك أوقات تثقل فيها المشكلات كاهلنا ونعجز عن مواجهتها؛ فقد حل الخوف محل الثقة فى عقلنا الباطن.

إن الخوف هو أكثر الحالات العقلية السلبية قوة، وهو الذى ينعكس بطريقة كارثية على النظام الإنسانى. وللخوف درجات عدة: أكبرها حالة الفزع أو الهلع الشديد، وأقلها أبسط أنواع الخوف من شىء مشئوم. ولكن بغض النظر عن درجة الخوف فهو واحد - شعور يسبب الشلل لمراكز الحياة التى قد تتسبب - من خلال الجهاز العصبى - فى الإصابة بمجموعة متنوعة من الأعراض المرضية فى كل نسيج من أنسجة الجسم.

إن الخوف بمثابة حامض كربونى يُضَخ فى الهواء المحيط بأحد الأشخاص، فيسبب اختناقًا عقليًا وأخلاقيًا وروحيًا، وفى بعض الأحيان الموت - موت الطاقة وموت النسيج وموت النمو برمته.

يعانى عدد لا حصر له من الناس من الخوف من شر وشيك، وهذا الشعور يطاردهم حتى فى أسعد لحظاتهم. فيسمم سعادتهم، وبالتالى يعجزون عن الشعور بالسعادة أو الراحة. إنه كالشبح المختبئ فى الغرف المظلمة والهيكل العظمى فى خزانة الملابس - إنه محفور فى حياتهم، وجلى فى جبنهم المبالغ فيه، وتقوقعهم حول أنفسهم، وخجلهم.

إننا عادة نخشى أن تؤدى القرارات التى نتخذها فى العمل إلى الفشل أو تلقى النقد من المدير أو خفض الدرجة أو حتى الفصل، ويمكن لهذا أن يسبب الإصابة بنوبات الصداع والقرح والمشكلات العاطفية. إن الخوف هو أحد أكبر الأسباب المسببة للشعور بالبؤس فى العمل، والفشل فى التقدم المهنى، بل حتى الفصل.

بإمكان الخوف أن يهيمن على حياتك

إن القلق والغضب والغيرة والجبن هى الأعراض المبكرة للخوف، وفى حالة عدم رصدها والتعامل معها فسوف تتفاقم لتصير خوفًا. ويعد الخوف أحد الأسباب الرئيسية للتعاسة وعدم الكفاءة وتحول مزيد من الناس إلى جبناء وفاشلين، والزج بالمزيد منهم إلى حياة متوسطة أكثر من أى شىء آخر.

إن أى عمل ينجزه المرء أثناء معاناته من شعور بالخوف أو التشاؤم يغلب عليه طابع عدم الكفاءة؛ فالخوف يخنق الإبداع والجسارة والجرأة، وهو يقتل الفردية ويضعف جميع العمليات العقلية، ومن ثم لا يمكن تحقيق أية إنجازات عظيمة فى ظل الشعور بالخوف من خطر وشيك. إن الخوف يعنى الضعف والجبن، وهو مدمر للوقت وقاتل للسعادة والطموح ومحطم للحياة المهنية.

إن الخوف يقمع النشاط الذهنى الطبيعى ويخلف شخصًا غير قادر على التصرف بحكمة فى حالات الطوارئ لأنه ما من أحد بوسعه التفكير بوضوح والتصرف بحكمة فى ظل شل الخوف لحركته. عندما تصاب بالحزن والإحباط تجاه شئونك، وعندما يملؤك الخوف من الفشل والفقر، فإنك تقوم - قبل حتى أن تدرك هذا - بجذب الأشياء التى خشيتها.

ليست هناك حاجة للخوف: ردد هذه العبارة بينك وبين نفسك مرارًا وتكرارًا، وتدريجيًّا سوف يتقبلها عقلك الباطن ويصدقها، لأنك صدقتها بعقلك الواعى التحليلى. فأى شىء يؤمن به حقًّا عقلك الواعى سوف يحوله عقلك الباطن إلى حقيقة. لا تتردد أو تراوغ؛ فعقلك الباطن يعرف متى تكون مخلصًا - إنه يعلم متى تكون مؤمنًا بحق، وفى ذلك الحين سوف يستجيب. فإن عزمت على عدم الاستسلام للخوف - وبدلاً من ذلك أصررت على الحفاظ على رخاء عقلك - وانتهاج سلوك مفعم بالأمل والتفاؤل، وإنجاز عملك بطريقة منهاجية واقتصادية ومستبصرة، فإن ما ستشهده حياتك من إخفاقات حقيقية سيكون نادرًا.

غير أفكارك من الخوف للإيمان

إننا نملك القدرة على تدمير الخوف بسهولة بتغيير أفكارنا؛ فالخوف يقمع ويخنق، وإن تملك من أحد فسوف يغير السلوك الذهنى الإيجابى الابداعى إلى سلوك غير مثمر وسلبى، وهذا التغيير مدمر للإنجاز. إن الخوف - خاصة إن صار عادة من عاداتك - يجفف مصدر الحياة، أما الإيمان الذى يحل محل الخوف فله أثر عكسى على الجسد والعقل؛ فهو يوسع أفق الطبيعة، ويمنح حياة وفيرة للخلايا، ويزيد من قوة العقل.

يُحدث الخوف دمارًا بشعًا بالخيال، جاعلاً إياه يتخيل شتى أنواع الأشياء البشعة، والإيمان هو أفضل ترياق للخوف، لأنه فى الوقت الذى لا يرى فيه الخوف سوى الظلام والظلال، يرى الإيمان النور وسط الظلام والشمس وراء السحب. إن الخوف ينظر لأسفل ويتوقع الأسوأ، أما الإيمان فينظر لأعلى ويتوقع الأفضل. الخوف متشائم والإيمان متفائل. الخوف يتوقع الفشل دومًا والإيمان يتوقع النجاح؛ فلا يمكن للمرء أن يخشى الفقر أو الفشل إن كان الإيمان يهيمن على عقله، فالخوف لا يمكن أن يخترقه؛ فهو أعلى من كل المحن.

كان "أندرو إل" عازف كمان ماهرا، بل كان أفضل عازف كمان فى أوركسترا المدرسة الثانوية، وشجعه معلموه على مواصلة المسيرة والعمل عازفًا. ولم يكن لدى "أندرو" أية مشكلة فى العزف ضمن أوركسترا أو بمفرده أمام جمهور

صغير. وبعد ذلك، وحينما نالت أوركسترا المدرسة شرف عزف مقطوعة لـ "بيتهوفن"على آلة الكمان فى قاعة حفلات كبيرة، تم اختيار "أندرو" للعزف منفردًا على الكمان. كان أداؤه جميلاً وممتازًا فى التدريبات، ولكن فى ليلة الحفل، وحينما واجه قاعة ممتلئة عن آخرها بالجمهور، تجمد فى مكانه، وتملك منه الخوف حتى إنه عجز عن العزف وتم إنزاله من فوق المسرح.

ومنذ هذه اللحظة رفض "أندرو" أن يعزف على الكمان ثانية، وقرر أن يختار حياة مهنية أخرى، ولكن ظل يحلم دومًا بحياة موسيقية. هل كان فى الإمكان إنقاذ حياة "أندرو" الموسيقية؟ بالطبع؛ فثمة رجال ونساء آخرون تغلبوا على خوف المسرح ليصيروا ممثلين وموسيقيين ومطربين وخطباء عظامًا، ورفضوا أن يسمحوا لإخفاق واحد أو حتى إخفاقات متعددة أن تقف فى طريقهم - فقد كانوا يؤمنون بأنفسهم.

إن الإيمان القوى هو بمثابة مورد عظيم لأنه لا يجف أبدًا؛ فهو يرى ما وراء كل ما هو مؤقت من ضيق وتنافر وصراع: إنه يرى الشمس وراء السحب، ويعلم أن الأمور ستعود إلى نصابها الصحيح لأنه يرى الهدف الذى لا تستطيع العين رؤيته.

التغلب على الخوف

عندما نكون بصدد التحدث عن التغلب عن الخوف، لابد أن ندرك أولاً ما الذى نخاف منه. وهو عادة ما يكون شيئًا لم يحدث بعد - أى شىء ليس له وجود. إن المشكلات هى شىء مُتخيل نفكر فيه، ونخشى احتمال وقوعه.

معظم الناس يخافون من السير فوق مكان ضيق يبعد عن الأرض، أما إن كان نفس هذا المكان محددًا فوق الأرض أو فى غرفة ما فإنهم يستطيعون السير عليه بسهولة دون أن تواتيهم فكرة فقدان توازنهم. إن خطورة السير فى مكان مثل هذا تتمثل فى الخوف من السقوط. إن أصحاب العقول المتزنة لا يخشون شيئًا ببساطة؛ فهم لا يسمحون لفكرة الخطر المحتمل بالسيطرة عليهم وإنما يُخضِعون قواهم الجسدية لسيطرة كاملة: فالبهلوان عليه فقط أن يتغلب على

مخاوفه ليؤدى معظم الحركات التى تذهل الجمهور.

ولنضرب مثالاً لأحد المخاوف الشائعة - الخوف من فقدان الوظيفة: إن الأشخاص الذين يحولون حياتهم إلى جحيم من خلال القلق بشأن هذه المشكلة المحتملة لم يفقدوا وظائفهم، وهم لا يعانون شيئًا؛ فهم لا يواجهون خطر الفقر أو الحاجة - إذن فموقفهم الحالى مُرض. أما إن حدث وتم فصلهم بالفعل، فسيكون الأوان قد فات للقلق، وسيكون كل القلق السابق إهدارًا للوقت وبدون جدوى، وليس هذا فحسب وإنما سيؤدى إلى إضعافهم فى الوقت الذى يحتاجون فيه إلى القوة ليجدوا لهم وظيفة أخرى. والشىء التالى الذى سينزعون إلى القلق بشأنه هو إيجاد تلك الوظيفة الأخرى. وفى حالة إيجاد هذه الوظيفة الجديدة، يصير كل القلق الذى راودهم عديم الجدوى ثانية؛ ففى جميع الأحوال لا يوجد أى موقف يبرر القلق فى أى وقت؛ فالقلق دومًا يكون بشأن موقف متخيل فى المستقبل.

كى تتغلب على مخاوفك المتعددة، تتبع كل واحد منها كى تصل إلى نتيجته المنطقية، وأقنع نفسك أنه فى اللحظة الحالية لا وجود للأشياء التى تخشاها خارج خيالك. وبغض النظر عما إذا كانت ستحدث بالفعل فى مستقبلك أم لا، فإن خوفك هو بمثابة إهدار للوقت والطاقة والقوة الذهنية والجسدية. لذا، توقف عن القلق تمامًا كما كنت ستتوقف عن تناول أو شرب شىء أنت واثق أنه سبب لك ضررًا فى الماضى. وإن كان لابد لك من القلق بشأن شىء ما، فليراودك القلق بشأن الآثار البشعة للقلق؛ فذلك قد يساعدك على الشفاء.

مجرد إقناع نفسك بأن ما تخشاه مجرد شىء وهمى لن يكون كافيًا حتى تدرب عقلك على التخلص من إيحاءات الخوف والقضاء على كل الأفكار التى تؤدى إليه؛ وهذا يعنى توخى حذر مستمر وبذل جهد ذهنى يقظ. وحينما تبدأ أفكار الخوف بالظهور بالأفق لا تسمح لها بالدخول والنمو والتحول إلى اللون الأسود، بل حول تفكيرك إلى السلوكيات الإيجابية والواثقة التى بوسعك انتهاجها.

وإن كنت تخشى فشلاً شخصيًا، فبدلاً من أن تفكر فى مدى ضآلتك وضعفك ومدى عدم استعدادك للمهمة الكبرى ومدى تأكدك من الفشل، فكر فى مدى قوتك وكفاءتك، ومدى النجاح الذى حققته فى مهام مشابهة، وكيف ستستخدم كل خبرتك السابقة للتغلب على هذا الموقف الحالى، وكيف ستؤدى المهمة بنجاح وتكون مستعدًا لما هو أكبر منها. هذا هو السلوك - سواء كان مُدرَكًا بالعقل الواعى أم لا - الذى ينقل المرء إلى أماكن أعلى وأسمى، ونفس هذا المبدأ - المتمثل فى القضاء على الخوف بتبنى أفكار مرحة مفعمة بالثقة والأمل - يمكن تطبيقه على أنواع عديدة من المخاوف التى تواجهنا كل ساعة وكل يوم.

وكما يمكن للخوف أن يضعفنا، يمكن للتغلب على الخوف أن يدفعنا نحو تحقيق الإنجازات. فى يوم ممطر وعاصف كان هناك طالب طب يشعر بالكثير من القلق؛ فقد كان أمامه سباق ركض، وقد شحب وجهه من فرط الخوف: فكان يبدو مثل رجل فى طريقه للإعدام بالكرسى الكهربائى أو كرجل يتم تعذيبه. كان مدربه تراوده نفس المخاوف بشأن الطقس ولكن احتفظ بها لنفسه أثناء جلوسهما قبالة بعضهما البعض بالقطار. كان العداء يخشى أن تضيف الرياح - التى كانت تزداد قوة - ثانية إضافية حرجة إلى كل دورة من دوراته الأربع، وكان المدرب يدرك الدمار الذى يمكن أن يسببه مثل هذا الشك الرياضى، لذا أكد له أن لديه ساقين تعرفان ما يتوجب عليهما فعله... وأنه سيحقق ما يريده بالحافز السليم، كما أخبر العداء الخائف بأن عقله بوسعه التغلب على أى محنة، وأنه كان يعرف رياضيًا عظيمًا فى أيرلندا فاز بسباق صعب دون تدريب أو تناول غذاء مناسب، فكل ما كان بحوزته هو إرادة قوية للركض. ثم سأله المدرب ماذا لو كانت تلك هى فرصته الوحيدة؟ وقد أقر هذا العداء لاحقًا أنه كان بحاجة لأن يخبره المدرب بأن باستطاعته النجاح - كان بحاجة لسماع هذا الصوت يقول إن ما يحتاجه هو تلك الحقيقة: إن بوسعه مواجهة أصعب تحدياته رغم الظروف. كتب بعد ذلك المدرب - فريتز ستامفل - أن أعظم مورد لدى العداء - إلى جانب اللياقة - هو عقل هادئ وحصيف تغمره الثقة والشجاعة. كان لابد أن يعلم أنه أمد لتوه "روجر بانيستر" الشجاعة لتحطيم الرقم القياسى فى سباق الأربعة أميال.

أمسك بزمام عقلك

لابد أن تتعلم كيف تتحكم فى أفكارك ومشاعرك واستجاباتك. فلا يجب أن تسمح للخوف باتخاذ قرارات نيابة عنك، بل لابد أن تمسك بدفة القيادة وتقول للمخاوف: "أنا السيد هنا، وسوف أوجه أوامر لأفكارى، وأنا لست خائفًا من اتخاذ هذا القرار". أخبر عقلك الأم يوجه انتباهه، ومن ثم ستصير مثل المدير الذى يأمر المرءوسين بتنفيذ تعليماته.

لابد أن تمسك بزمام عقلك، وألا تسمح للآخرين بتوجيهه نيابة عنك. إن المعتقدات الخاطئة والتقاليد والخرافات والخوف والجهل تسيطر على عقل الشخص العادى، فأعظم صحراء فى العالم هى عقل الشخص العادى. إن العديد من الناس لا يملكون عقولهم؛ فهم لا يبذلون جهدًا للتفكير نيابة عن أنفسهم، بل يتركون عقولهم تخضع لحكم وسيطرة أعضاء الأسرة من ذوى العقول الحصيفة أو لآراء مديريهم أو زملائهم من أصحاب العقول الراجحة. لا تسمح لهذا بالحدوث لك، واحشد قوة عقلك الباطن لمقاومة هيمنة الآخرين وعزز مقدرتك على السيطرة على مصيرك.

تفحص مخاوفك

أقر مدير مبيعات شركة كبرى متعددة الجنسيات بأنه فى بداية عمله كرجل مبيعات كان يضطر أن يسير حول مبنى العمل خمس أو ست مرات قبل أن تواتيه الجرأة للاتصال بأحد العملاء.

كانت مشرفته صاحبة خبرة وحس تمييز عالٍ، فقالت له فى أحد الأيام: "لا تخش الشبح المختبئ وراء الباب، فلا يوجد شبحٌ - أنت ضحية اعتقاد زائف".

لقد أخبرته المشرفة بأنها كانت عندما تشعر ببوادر الخوف الأولى تهم بمقاتلة شبح الخوف؛ فتحدق له فى وجهه، وتنظر فى عينيه مباشرة. وكانت تكتشف أنها فى كل مرة تفعل فيها هذا كان خوفها يضمحل ويختفى.

كانت مديرة "سارة إم" - وتدعى "أجنس" - امرأة متسلطة؛ فقد كانت تتدخل دوماً فى كافة التفاصيل الدقيقة لعمل جميع مرءوسيها، وكانت سريعة

الانتقاد ولا تثنى على أحد قط أو حتى تصدق على عمل جيد - وبسبب ذلك كرهت "سارة" الذهاب للعمل، وكانت ترتعد حينما تقترب "أجنس" من مكتبها.

لاحظت "سارة" أن "ريبيكا" - إحدى زميلاتها - لا يبدو أنها تخشى انتقادات "أجنس" اللاذعة. سألتها "سارة" كيف يمكنها الحفاظ على رباطة جأشها وهدوئها فى ظل مثل هذه الظروف. أجابت "ريبيكا": "حينما عملت هنا، كنت أخاف كثيرًا من "أجنس"، وكنت على وشك ترك العمل، ولكننى كنت بحاجة للوظيفة. لذا، قررت أنه ليس بإمكان "أجنس" ولا أى شخص آخر أن يدمر حياتى إلا إذا سمحت له بذلك. لقد أدركت أن الشخص الوحيد الذى بوسعه أن يجعل حياتى بائسة هو أنا. فإن سمحت لـ "أجنس" بأن تجعلنى أشعر بالدونية، فسوف أشعر بالدونية. لذا فحينما كانت توبخنى كنت أدع كلماتها تدخل إحدى أذنىَّ وتخرج من الأخرى، فأقوم بصد سلبيتها وأركز على الأشياء الإيجابية فى حياتى - فأقوم فقط بالإيماء برأسى وأقول: "نعم يا سيدتى" ثم أواصل عملى. جربى هذا الأمر: إنك لن تتقنيه مباشرة، ولكن بعد برهة ستنجحين فى صد ثرثرة "أجنس" دون عناء".

اتبعت "سارة" نصيحة ريبيكا، وبالرغم من أن بيئة العمل لم تتغير، إلا أن نظرتها واستجابتها المختلفتين جعلتاها أكثر مقدرة على تحمل عملها.

الإلهام يجلب النصر من قلب الهزيمة

ربما كان الماضى بمثابة تجربة محبطة ومريرة بالنسبة لك: فباستعراضك له قد تشعر أنك كنت فاشلاً، أو أنك، فى أفضل الظروف، كنت تكدح فى ظروف معيشية متوسطة - ربما لم تحقق نجاحًا فى الأشياء التى توقعت القيام بها، وربما خسرت مالاً حينما كنت تخطط لكسبه، أو ربما خسرت أصدقاء وأقرباء كانوا قريبين إلى قلبك، أو ربما خسرت مشروعك، أو ربما أُخذ منك منزلك لأنك لم تستطع دفع رهنه، أو ربما مرضت ولم تعد لديك القدرة على العمل، أو ربما سلبتك حادثة خطيرة قواك. وربما يبدو العام الجديد لك مثبطًا للعزم، ومع ذلك، وبالرغم من بعض أو جميع هذه المحن، فإن رفضت أن تُقهر فسيكون

النصر بانتظارك فى نقطة ما على الطريق.

لا داعى لأن تشعر بالدونية إن فقدت شجاعتك وخشيت أن تواجه العالم لمجرد لأنك ارتكبت خطأ أو هفوة، أو لأن مشروعك باء بالفشل، أو لأن أملاكك ضاعت بسبب كارثة عامة، أو بسبب مشكلة أخرى كان تجنبها مستحيلاً.

إن هذا بمثابة اختبار لشجاعتك: ما القدر المتبقى داخلك بعدما فقدت كل شىء خارجك؟ إن رقدت الآن واستسلمت واعتبرت نفسك مهزومًا، فالمتبقى داخلك إذن ليس كبيرًا. ولكن إن رفضت - بينما تملأ الشجاعة قلبك ووجهك مرفوع لأعلى - أن تستسلم أو تفقد الإيمان، إن ازدراك أحد، أو أن تنسحب، فسوف تثبت لنفسك أنك أكبر من خسارتك، وأكبر من أعبائك، وأكبر من أية هزيمة.

ربما تقول إنك فشلت كثيرًا، وأنه لا جدوى من المحاولة، وأنه من المستحيل أن تنجح، وأنك سقطت كثيرًا حتى صار وقوفك ثانية مستحيلاً. هراء! إن كلمة فشل لا توجد فى قاموس شخص له روح لا تقهر؛ فمهما تأخر الوقت ومهما بلغت عدد مرات فشلك، فلا يزال بوسعك النجاح. نحن نرى مرارًا وتكرارًا - سواء كان ذلك فى حياتنا اليومية أو فى الجرائد أو فى السير الذاتية أو حتى أمام أعيننا - رجالاً ونساء يتحررون من الإخفاقات السابقة ويستيقظون من سبات الإحباط وبكل شجاعة يسلكون الطريق مجددًا.

إن كان الفوز مترسخًا بداخلك، وكنت تملك الجرأة والشجاعة، فإن كل المحن والخسائر التى ستواجهك لن تزيدك إلا قوة. قال ريف هنرى وارد: "إن الخسائر هى التى تحول العظام إلى حجارة والغضاريف إلى عضلات وتجعلنا لا نقهر".

لابد للمرء أن ينهض مرة تلو الأخرى ويحول الهزيمة إلى نصر؛ فذاك هو سر نجاح كل روح نبيلة وشجاعة عاشت على سطح الكوكب.

كم مرة صادفتنا بالحياة أزمة! لقد واجهتنا عقبات اعتقدنا أنها ستكون محنة بشعة وربما ستدمرنا إن لم نستطع تجنبها! نحن نخشى أن يدمر شىء ما طموحنا أو تتحطم حياتنا، والخوف من الصدمة التى نعتقد أنها ستدمرنا

باقترابنا منها أكثر وأكثر - دون أدنى احتمال للنجاح فى تجنبها - يعد شيئًا مفزعًا.

إن بعض الناس يخوضون حياتهم بسلاسة على مدار نصف حياتهم، على الأرجح عندما يكون كل شىء على ما يرام: فعندما تزداد أموالهم ويكوّنون مزيدًا من الصداقات ويحظون بسمعة جيدة تبدو شخصياتهم قوية ومتزنة، ولكن فى اللحظة التى تحدث بها مشكلة - عندما يفشل مشروعهم، أو تصادفهم أزمة يخسرون خلالها كل شىء - ينهارون ويصابون بالاكتئاب ويفقدون رباطة جأشهم وشجاعتهم وإيمانهم وأملهم وقوتهم للمحاولة مرة أخرى - كل شىء. فيتسلل الخوف إلى عقلهم الباطن ويهيمن على شخصياتهم.

فلتخسر كل شىء - لو كان عليك هذا - ولكن لا تفقد أبدًا سيطرتك على نفسك. لا تستسلم للخوف، بل استبدله بالأمل، وتشبث به بكل ما أوتيت من قوة؛ فأنت أعظم من أى فشل مادى تواجهه، وهو لن يُذكر على الأرجح فى سيرتك الذاتية، ولن يراه الآخرون إلا كحدث صغير فى حياتك المهنية - حدث مؤسف ولكنه غير مهم.

الخلاصة

- الخوف والقلق يجعلاننا نجذب الأشياء التى نمقتها. إن عادة الخوف توهن الصحة وتعجل بالموت وتقوض الكفاءة، والشك والخوف يعنيان الفشل. إن الإيمان نوع من التفاؤل، فى حين أن الخوف نوع من التشاؤم.

- الإيمان هو ترياق مثالى، لأنه فى الوقت الذى لا يرى فيه الخوف سوى الظلام والظلال، يرى الإيمان النور وسط الظلام والشمس وراء السحب. إن الخائف ينظر لأسفل ويتوقع الأسوأ. أما المؤمن فينظر لأعلى ويتوقع الأفضل. الخوف تشاؤم، والإيمان تفاؤل، والخائف دوماً يتوقع الفشل، أما المؤمن فيتوقع النجاح.

- حرر تفكيرك من كل المعتقدات الزائفة والانحيازات والخرافات، وأعط أمرًا لعقلك وأفكارك بالإيمان بأن ما ترغبه يوجد بالفعل فى الكون، وبأن كل ما تحتاج إلى الحصول عليه هو التوحد معه ذهنيًّا وعاطفيًّا.

- يخشى العديد من الناس استخدام عقولهم، وهم بذلك يسمحون لآراء مديريهم أو زملائهم من أصحاب العقول القوية بالسيطرة عليهم. لذا، لا تدع هذا يحدث لك، بل عزز قوة عقلك الباطن لمقاومة سيطرة الآخرين، وزد من مقدرتك على التحكم بمصيرك.

- أنت أعظم من أى فشل مادى قد يواجهك. فبغض النظر عن أية هزائم، وعن أية إحباطات أو إخفاقات تواجهها، فأنت أعلى منها جميعًا. لذا، لا تفقد رباطة جأشك قط.

الفصل التاسع

عزز قواك الإبداعية

الخيال هو أقوى ملكاتك، تخيل كل ما هو جميل وحسن؛ فأنت تصبح ما تتخيله لنفسك.

يبدأ الإبداع بالخيال، ونحن نتحدث عن خيال موجه وخاضع للسيطرة، والخيال يعنى أن تدرك شيئًا وأن تنقله إلى عقلك الباطن وتغرسه به. وأى شىء ينقل إلى العقل الباطن ويغرس به، يتجسد على شاشة الفراغ فى صورة هيئة وتجربة وحدث. فإن رغبت أن تكون ناجحًا لابد أن تتخيل نفسك ناجحًا أولاً، وإن أردت أن تكون ثريًا لابد أن تتخيل نفسك ثريًا أولاً.

حينما يقول العالم: "هذا مستحيل، ولا يمكن القيام به"، فإن الشخص صاحب الخيال يقول: "بل يمكن القيام به"؛ فالخيال بوسعه اختراق أعماق الحقيقة وكشف أسرار الطبيعة.

ثق بخيالك

حكى رجل صناعة عظيم كيف بدأ حياته بالعمل فى متجر صغير، فقال: "اعتدت أن أحلم بشركة ذات أفرع بكل أرجاء البلاد"، وأضاف أنه كان يتصور بشكل منتظم ومنهجى فى عقله المبانى الضخمة والمكاتب والمصانع والمتاجر، وهو يدرك أنه من خلال كيمياء العقل القديمة سيستطيع تحويل أحلامه إلى

حقيقة - وبذلك بدأ يحقق نجاحًا ويجذب إليه، من خلال قانون الجذب، الأفكار والموظفين والأصدقاء وكل شىء يحتاجه من أجل تحقيق حلمه.

وهكذا استخدم هذا الرجل خياله بحق وعاش مع هذه النماذج العقلية حتى حولها الخيال إلى حقيقة. يقول: "كما أنه من السهل أن تتخيل نفسك فاشلاً، فمن السهل أن تتخيل نفسك ناجحًا، ولكن الفارق أن الفكرة الأخيرة أكثر تشويقًا".

يمكنك أن تضع تصورًا لكل ما تحلم به؛ فأنت تلقح عقلك الباطن بصورة الفكرة والحلم. ويقول القدماء إن بمقدور الروح رؤية أشياء غير مرئية فى عقلك. فأين يوجد الاختراع؟ أين توجد المسرحية الجديدة؟ أين هذا الاختراع السرى الخاص بك الآن؟ إنه يوجد فى عقلك. إنه حقيقى. إن له شكلاً وتكويناً فى بعد آخر بالعقل. لذا، آمن أنه بحوزتك الآن وسوف تحصل عليه.

الخيال - بذرة الفعل

ثمة مثال جيد يوضح كيف يمكن لخيال الرجل أن يخلق واحدًا من أكثر المشروعات نجاحًا هو "هوارد شولتز"، والمعروف باسم (رجل ستاربكس). فنجاح تصور جديد يحتاج شخصاً صاحب رؤية وثبات وثقة لا تهتز.

تم تعيين "شولتز" بإدارة قسم البيع بالتجزئة والتسويق لدى شركة "ستاربكس"، التى كانت فى ذلك الحين موزعًا صغيرًا للقهوة له عدد قليل من منافذ البيع بالتجزئة فى "سياتل". كان "شولتز" فى التاسعة والعشرين ومتزوجًا لتوه. وقد ترك هو وزوجته منزلهما فى نيويورك لقبول هذه الوظيفة الجديدة.

وبعد حوالى عام سافر "شولتز" إلى إيطاليا لشراء بضائع، وأثناء تجوله فى ميلان لاحظ مدى أهمية القهوة للثقافة الإيطالية: فيوم العمل هناك يبدأ بقدح من القهوة الغنية فى أى مقهى. وبعد العمل يجتمع الأصدقاء والزملاء ثانية فى المقهى ويقضون وقتاً ممتعاً قبل العودة للمنزل - لقد كانت القهوة بمثابة مركز الحياة الاجتماعية الإيطالية. تخيل "شولتز" افتتاح مقاهٍ مثل هذه فى الولايات المتحدة؛ فمثل هذه المقاهى لا توجد هناك ولم يفكر أحد بها من قبل، ولكنه شعر

أن هذه الفكرة يمكن أن تنجح بسبب الجودة العالية لقهوة "ستاربكس".

تصور "شولتز" مئات من مقاهى ستاربكس بكل أنحاء أمريكا. إنها مقاهٍ سيتوقف عندها الموظفون فى طريقهم للعمل ومرة أخرى فى طريق العودة للاسترخاء، وأصحاب المتاجر سيتوقفون هناك لاحتساء مشروب مقوٍّ ومنشط، والفتيات والفتيان سيتواعدون هناك ليحتسوا القهوة بدلاً من العصائر، وستجتمع الأسر هناك لشرب مشروب منعش قبل أو بعد الذهاب للسينما.

هيمنت هذه الفكرة على عقل "شولتز"، وكان عازمًا على تأسيس سلسلة مقاه قومية على غرار المقاهى الإيطالية، ولكن مالكى "ستاربكس" رفضوا؛ فهم كانوا متخصصين فى بيع حبوب القهوة بالجملة. أما المقاهى التى امتلكوها فكانت مجرد جزء صغير من شركتهم.

ولتنفيذ هدفه، ترك "شولتز" ستاربكس وأسس شركة جديدة. وفى عام ١٩٨٦، افتتح أول مقهى له فى سياتل الذى حقق نجاحًا فوريًّا، مما جعله يفتتح فرعًا ثانيا فى سياتل وآخر فى فانكوفر، وفى العام التالى اشترى شركة قهوة ستاربكس ونقل اسمها لمشروعه. وفى نهاية القرن العشرين أصبحت سلسلة مقاهى ستاربكس جزءًا أساسيًّا من الثقافة الأمريكية وتوسع ليصل إلى عشرات الدول بكل أنحاء العالم.

عانى "ريتشارد دى" - رجل أعمال فى لوس أنجلوس - من خسائر مادية فادحة، وقد تضرع إلى الله أن يلهمه ما عليه أن يفعل ليواصل المسيرة فى الحياة. كان يسيطر عليه شعور جامح أن عليه الذهاب للصحراء. وبينما كان يتجول هناك واتته هذه الفكرة. شارك فكرته هذه مع أحد معارفه القدماء، الذى كان يدير شركة عقارات ناجحة فى لوس أنجلوس. أخبره بالإمكانات الهائلة التى يتوقعها فى هذا المكان الصحراوى، فقد تصور أن يغادر الناس لوس أنجلوس وينتقلوا من الشرق كى يعيشوا فيما كان وقتها مجرد صحراء. لقد رآهم فى مخيلته يشيدون المنازل والمستشفيات والمدارس فى هذا المكان، وقد استأجر صديقه - كرجل مبيعات - للترويج لهذه الأرض الصحراوية. وقد جعله نجاحه يصير شريكًا فى الشركة، واليوم أصبح مليونيرًا فى مجال العقارات.

آمن بما تريد وسوف تحصل عليه

داخل عقلك الباطن يوجد ذكاء وحكمة يهبان لمساعدتك فى حالات الطوارئ عند توجيه أمر مباشر لهما. إن هناك أوقاتًا كثيرة أهدرت حتى تستجاب دعوات العلماء - على سبيل المثال - حينما عجزوا عن تحقيق رغباتهم بأية طريقة أخرى.

قال "نيكولا تيسلا" - عالم كهرباء عبقرى توصل إلى اختراعات مذهلة - إنه حينما تواتيه فكرة اختراع ما، يقوم بتكوينها فى مخيلته وهو يعلم أن عقله الباطن سيوضح لعقله الواعى كل الأجزاء التى يحتاجها اختراعه بشكل مادى، ومن خلال التفكير الهادئ فى كل تحسن ممكن، لم يهدر وقتًا فى تصحيح العيوب والأخطاء، وكان قادرًا على إمداد التقنى بالمنتج المثالى لعقله. قال: "إن طريقتى تعمل دومًا بالطريقة التى أتخيل أنها تعمل بها، وطوال عشرين عامًا لم يحدث استثناء واحد لهذه القاعدة". لقد أعطاه عقله الباطن لب جميع اختراعاته.

كان أفلاطون يعتقد أن كل شىء يوجد فى صورة أفكار بالعقل قبل أن يتحول إلى شكل مادى خارجى، وهناك أفكار زائفة وأخرى حقيقية، وطريقة تفكير صحيحة وأخرى خاطئة. والفكرة الزائفة أو الخادعة يمكن أن تتجسد فى الجسم فى صورة مرض. وتجسدت فكرة "روبرت فولتون" فى صورة القارب البخارى وفكرة "صامويل مورس" فى صورة التلغراف. والمصنع أو المتجر متعدد الأقسام هو فكرة مقاول أخذت شكلاً ماديًّا.

من داخل عالم الخيال خرج التلفاز والراديو والرادار وأتوبيسات النقل وكل الاختراعات الحديثة الأخرى. إن خيالك هو غرفة كنز غير محدود تحرر من عقلك الباطن كل مجوهرات الموسيقى والفن والشعر والاختراع. وبوسعك النظر إلى حطام قديم - كتمثال أو هرم قديم - وسوف تستطيع إعادة تشييد تاريخ الماضى البعيد. وفى حطام دار عبادة قديمة يمكنك أيضًا أن ترى مدينة معاصرة بُعثت بكل جمالها وبهائها.

فكر لحظة فى مهندس معمارى موهوب وبارع يبنى فى عقله مدينة جميلة وعصرية للمسنين ملحقًا بها حمامات سباحة وأحواض أحياء مائية ومراكز

استجمام وحدائق وما إلى ذلك: يمكنه أن يشيد بعقله أجمل قصر سبق لعين بشرية رؤيته، ويمكنه أن يتصور المبانى فى شكلها النهائى قبل حتى أن يسلم رسوماتها للمقاولين؛ فثراؤه الداخلى يخلق ثراء خارجيًّا له ولعدد لا يعد ولا يحصى من الناس.

أنت المهندس المعمارى لمستقبلك: بوسعك الآن أن تنظر إلى ثمرة البلوط، ومن خلال مخيلتك تشيد غابة هائلة مليئة بالأنهار والمجارى المائية والجداول. يمكنك أن تعمر الغابة بجميع أنواع الحياة، وعلاوة على ذلك، يمكنك تعليق قوس على كل سحابة، وبوسعك النظر إلى الصحراء وجعلها تزدهر كالزهرة. إن الأشخاص الذين حباهم الله بالحدس والخيال الخصب بمقدورهم إيجاد الماء فى الصحراء، وهم يشيدون مدنًا حيث لم ير السابقون لهم سوى الرمال والوحشة.

إن ما تتخيله كحقيقة يوجد بالفعل فى عقلك، وإن أخلصت لفكرتك فسوف تتجسد فى يوم ما بالواقع. إن ما سوف يرسمه المهندس المعمارى الأعظم بداخلك سوف ينتقل إلى شاشة عقلك الواعى.

الخيال يعزز الإبداع

كان "مارك إيه" كيميائيًّا شابًّا يعمل لدى شركة حاولت تصنيع صبغة معينة ولكنها فشلت. وقد تم تكليفه بتركيب هذه الصبغة فى بداية تعيينه، وعندئذ تجاهل فشل الشركة السابق فى تركيب الصبغة ونجح فى تركيب المادة بسهولة.

أصيب مرءوسوه بالذهول وأرادوا معرفة سره، فأجابهم بأنه تخيل أنه عثر على الحل، وعندما ضغطوا عليه أكثر قال إنه كان بوسعه رؤية حروف كلمة "حل" بوضوح وبحروف حمراء فى عقله، بعد ذلك قام بخلق فراغ أسفل هذه الحروف، وهو يدرك أن عقله الباطن سوف يجسد المادة الكيميائية التى تخيلها أسفل الحروف. وفى الليلة الثالثة رأى حلمًا شاهد فيه بوضوح التقنية الكاملة لصنع المادة وقد أدى هذا إلى ترقية هذا الكيميائى الشاب إلى وظيفة إدارية بالشركة.

كن مؤمنًا حتى النهاية، وامتلئ إيمانًا بكل خطوة من خطواتك على الطريق، وثابر حتى النهاية، وضع فى ذهنك أن النهاية آمنة لأنك رأيتها: فلأنك رأيت واستشعرت النهاية، تكون أمنت وسيلة تحقيقها.

نمِّ قوة خيالك

إن الإبداع ليس صفة مقتصرة على الفنانين أو المخترعين أو المقاولين؛ فكل منا يمتلك هذه القوة بداخله، وكل ما تحتاجه هو تنميتها وتصعيدها إلى السطح. وإليك بعض المقترحات لمساعدتك على القيام بذلك:

١. تخيل نفسك تفعل ما تحب واشعر بنفسك أثناء ذلك، وسوف تحدث العجائب فى عملك وحياتك المهنية.

٢. تخيل نفسك كاملاً ومثاليًا، وناجحًا فى عملك، وتعيش فى منزل جميل مع أسرة سعيدة. واظب على رسم هذه الصورة فى ذهنك وتمتع بالنتائج المذهلة.

٣. تخيل أن الإدارة سمعت بإسهاماتك فى تحقيق أهداف شركتك أو قسمك، وتخيل أنها قامت بتهنئتك على نجاحك.

٤. إن ركزت عقلك على المشكلات التى تواجهها بالعمل أثناء ابتعادك عن مكان العمل، فإن الحلول ستأتيك كاملة وجاهزة دون أن تبذل أى مجهود.

٥. تصور الخطوات التى لابد أن تأخذها لتسلق السلم الوظيفى أو تنمية المشروع الذى تود تأسيسه، واجعل هذه الصور حية وحقيقية وطبيعية ودرامية ومشوقة - وسوف يتقبل عقلك الباطن ما تتخيله وتشعر به ويحوله إلى واقع.

تخيل "إدوارد هاريمان" خط سكة حديديًا يمر عبر الولايات المتحدة. وباستخدام ورقة وقلم مد الخط المتخيل عبر القارة، وقد دعم إيمانه وثقته الفكرة الكائنة بعقله، فكانت النتيجة أن تقدمت الصناعة والتجارة وتوافرت الوظائف للملايين، وجنى "هاريمان" أموالاً طائلة لنفسه وللآخرين.

تخيل حقيقة رغبتك الآن وعش الدور الذى تود لعبه فى خيالك؛ فلابد أن يتناغم سلوكك الداخلى مع الإجراء الذى ستتخذه بالفعل بعد تحقيق رغبتك.

لا تتوقف عن الإبداع

لا تسمح للخوف من الرفض أن يمنعك من الإدلاء بمقترحات مبتكرة. توصل "جارى إف." لفكرة يمكنها أن تزيد الإنتاجية من خلال إحداث تغيير بسيط فى الميثودولوجيا. هل يخبر مديره؟ فى المرة الأخيرة التى أدلى بها باقتراح رفضه مشرفه، وقال إنه لن يؤتى ثماره مع أنه لم يعطه قط الفرصة للشرح. لماذا قد يلفت اقتراحه هذا انتباهه الآن؟

من السهل الاستسلام للإحباط، ولكن إذا لم تواصل البحث عن الأفكار، فسوف تخنق قدراتك الإبداعية؛ فلابد من تعزيز التجديد بالاستخدام المستمر له. ينزع البعض إلى مراقبة أنفسهم من خلال القلق عن طريق تلقى الآخرين لأفكارهم، مع أن المراقبة الذاتية أسوأ من انتقاد الآخرين لنا، لأنها تتسلل إلى عقلك الباطن وتجعلك تشعر بالنقص. بالطبع سترتكب أخطاءً، وستقدم اقتراحات تفشل، أو قد يسخر منك حتى زملاؤك، لكن لا تدع ذلك يعترض طريقك؛ فأشخاص مثل أينشتاين وإديسون ووينى ووات تمت السخرية منهم مرات عديدة لذا، دع تدفق الأفكار الإبداعية مستمرا.

تعزيز الإبداع لديك

هناك طرق عدة يمكن للمرء أن ينمى من خلالها الإبداع: ابدأ بدراسة الطرق الحالية ثم اسأل نفسك كيف يمكن تحسينها، واستخدم خيالك لإيجاد طرق لتحويل هذا إلى واقع. إليك بعض الطرق التى يمكنك من خلالها تعزيز قواك الإبداعية.

١. *الملاحظة.* لا ينبغى أن يحلم المرء بالأفكار كى يكون مبدعًا؛ فملاحظة الأشياء من حولك وتطبيق ما تتعلمه على مواقف أخرى هما إبداع لا يختلف عن الاختراع فى شىء.

لاحظ "ستان إل" - مدير شركة "هوبر ستيل" للصلب فى لوس أنجلوس - أنه مع تحول المزيد من محطات البنزين إلى محطات "خدمة ذاتية" - حيث لا توجد ملحقات لتغيير الزيت والتشحيم - ظهرت محطات التشحيم السريع لتقديم هذه الخدمة. وقد ذهب "ستان" لإحداها ونالت سرعة العمل وجودته إعجابه.

ظلت شركة "هوبر ستيل" ترسل مقطوراتها لقسم الخدمة لدى الوكيل لإجراء عمليات التشحيم الدورية لها، وكان ذلك يتطلب إرسال شخصين للوكيل (أحدهما ليقل الآخر إلى الشركة مجددًا بسيارته)، ثم ترك الشاحنة لدى الوكيل طوال النهار، ثم العودة لأخذها - وإهدار وقت هذين الشخصين ثانية.

فكر ستان: "لماذا لا نستخدم محطات الخدمة السريعة لتشحيم شاحناتنا؟". النتيجة: عن طريق إرسال سائق واحد إلى محطة التشحيم السريع وجعل هذا الشخص ينتظر ثلاثين دقيقة إلى أن يتم الانتهاء من تشحيم الشاحنة، استطاع ستان أن يوفر لشركته نحو ١٦٠٠ دولار شهريًّا متمثلة فى تكلفة الصيانة والوقت المهدر، وعلاوة على ذلك كان بوسعهم استخدام الشاحنة أغلب وقت اليوم.

٢. *التغيير.* هل يمكنك تغيير منتج أو مفهوم حالى للخروج بشىء مختلف؟ إن مؤسسى Think Big قاموا بتعديل منتجات معروفة عن طريق إنتاج نسخ أكبر منها، وقد أدت نسخهم العملاقة من المنتجات الشائعة - بدءًا من الأقلام الرصاص وأوراق رسائل الهاتف إلى الحيوانات والأثاث - إلى خلق أسواق جديدة فى مجالات الإعلان والديكور.

٣. *الاستبدال.* فى العادة يمكن التغلب على الهفوات وحل المشكلات باستخدام تكنولوجيات جديدة، ولكن هناك أوقاتًا كثيرة يمكن للخيال أن يصحح بها المشكلات بشكل أسهل وأكثر كفاءة. واجهت "دارلين إيه"- المدير الإدارى لمؤسسة "ماس مايلرز" - صعوبة كبيرة للاحتفاظ بالموظفين بوظيفة روتينية

ورتيبة للغاية - مجرد وضع المنشورات والعينات داخل أظرف. ولم تكن طبيعة المهمة من النوعية التى يمكن لآلة القيام بها، ولم يؤد ذلك إلى تحمل الشركة التكلفة العالية للاستعانة بموظفين جدد فحسب، ولكن "دارلين" لم تكن واثقة مما إذا كان الموظفون سيظلون هناك وقت الحاجة إليهم أم لا. لقد فكرت فى أنه بالرغم من أن الموظف المتوسط قد يجد هذه الوظيفة مملة، إلا أنها قد تكون على الأرجح فرصة جيدة لشخص ذى احتياجات خاصة يبحث عن مسئولية جديدة. اتصلت بمؤسسات محلية تعمل مع ذوى الاحتياجات الخاصة، وناقشت الأمر مع الشئون الاجتماعية، ورتبت أن يحاول بعض من هؤلاء الرجال والنساء القيام بالمهمة. وقد سمحت هذه الفكرة الجديدة لها باستئجار موظفين استمتعوا بالعمل، وصاروا لاحقًا موظفين دائمين وذوى قيمة.

٤. *الاستبعاد.* أحد أكثر الأشياء المهدرة للوقت والمزودة للنفقات هى الناتجة عن الأعمال الورقية غير الضرورية؛ فمع نمو الشركات قد تؤدى زيادة حجم البيروقراطية والتقارير والاستمارات إلى تقويض الإنتاجية. هل كل هذه الاستمارات ضرورية حقًّا؟

كان "جيل دبليو" حانقًا، فقد أضافت شركته استمارة أخرى على رجال المبيعات ملؤها. كيف يمكنه الخروج لإجراء صفقات البيع فى حين أن لديه كل هذا الحجم من الأعمال الورقية؟ وحينما شكى إلى مديرة المبيعات، هزت كتفيها وقالت إنهم يحتاجون المعلومات "بالأعلى". أخذ "جيل" كل الاستمارات التى كان ينبغى عليه ملؤها ووضعها واحدة بجوار الأخرى وحلل المعلومات المطلوبة، فوجد أن هناك قدرًا كبيرًا من البيانات المكررة. وعوضًا عن الاستياء منها، صمم "جيل" استمارة جديدة توفر للإدارة المعلومات الضرورية وسهولة الملء. إن هذا لم يسهل فقط من مهمة رجل المبيعات ولكنه وفر على الشركة أيضًا كثيرًا من الوقت والمال. ميزة إضافية: لقد جعل ذلك الشركة تراجع جميع الاستمارات، مما أدى إلى استبعاد العديد من التقارير القديمة غير الضرورية.

٥. *التعديل.* إن الإبداع لا يعنى التوصل إلى أفكار خلاقة وجديدة فقط؛ فالمبدعون عادة ما يحدثون تعديلات فيما سبق أن آتى ثماره لدى الآخرين -

ليس بالضرورة فى مواقف مماثلة - من أجل حل مشكلة يواجهونها.

توفر شركة "ليموزين" شمال جيرسى خدمات النقل الأرضى من مدن عدة فى نيوجيرسى إلى المطارات الرئيسية بمدينة نيويورك، وقد كانت الشكوى العامة لدى عملائها تتمثل فى قدر الوقت الذى يضطرون لانتظاره عند الذهاب للشركة للحجز: ففى كل مرة كان عليهم الإدلاء باسمهم وعنوانهم ورقم هاتفهم ورقم بطاقتهم الائتمانية وبيانات أخرى. كان أحد مديرى الشركة عميلاً لدى شركة بيع كبرى عبر الإنترنت، وقد لاحظ بعد طلب شرائه الأول أن الشركة لم تطلب منه أية معلومات أخرى سوى ما سيقوم بشرائه. ثم علم أن لديهم قاعدة بيانات مركزية تسجل بها جميع بيانات العملاء، وعند اتصال العميل يتعرف الكمبيوتر عليه من خلال رقم هاتفه ويظهر ملفه على الفور على شاشة الكمبيوتر. وعن طريق تطبيق هذا النظام بشركة ليموزين شمال جيرسى، قللوا من الوقت المطلوب لتسجيل الحجز من أكثر من ثلاث دقائق إلى خمس وعشرين ثانية.

إن هذه مجرد أمثلة قليلة على طرق تحفيز المادة الإبداعية؛ فعن طريق استخدام خيالك وتوسيع آفاقك، والابتعاد عن الطرق التقليدية لحل المشكلات، يمكنك أن تضحى أكثر إبداعًا، وتتمكن من حل المشكلات الصعبة، وتتوصل إلى مفاهيم جديدة مثيرة وتنفذها - وهذا لن يفيد شركتك فقط، ولكنه سيمدك بشعور الإنجاز الرائع حينما ترى أن أفكارك رأت النور بنجاح.

وللأسف، فإن الملكة الإبداعية التى تتدفق بسهولة عند تحفيزها يتم القضاء عليها لدى العديدين - بداية من مرحلة الطفولة فصاعدا - من خلال فرض التحليل المفرط والامتثال التام للقواعد من قبل المعلمين والآباء، وأخيرًا المديرين. فكثيرًا ما يقوض تفكير "الضوء الأحمر" الإبداع: "توقف عن هذا"، "ذلك ضد سياسة الشركة"، "لم يسبق لنا أن قمنا بذلك بهذه الطريقة". وبدلاً من البحث عن أسباب لعدم تجربة أفكار جديدة، انظر إلى الأفكار الجديدة بعقل متفتح، شغِّل اللون الأخضر، وتعمق بالأفكار أكثر وأكثر - فلتجعل تفكيرك يمتد فيما وراء ما هو واضح.

لن تؤتى جميع الأفكار ثمارها، بل إن هناك بعض الأفكار لا تستحق منا محاولة تحويلها إلى واقع. ومع ذلك، فمن خلال التفكير فيها والتحدث مع الآخرين بشأنها، يمكنك اكتشاف مدى قيمتها. وإن تم رفض فكرتك فاستفسر عن أسباب الرفض، ولا تفقد حماستك؛ فبقدر ما قد تبدو إحدى الأفكار جيدة، فقد لا تكون ملائمة لمكان بعينه أو قد لا تكون مناسبة فى هذا الوقت؛ وهذا لا يعنى أنها غير جيدة، كما لا يجب اعتبار ذلك إهانة شخصية؛ فالفكرة هى التى تم رفضها - وليس أنت.

الإبداع يستطيع إحياء شركة على حافة الفشل

إن هناك عددًا لا حصر له من أمثلة الشركات التى كانت على حافة الفشل، والتى لم يتم إنقاذها فحسب وإنما بلغت عنان السماء بفضل التفكير الإبداعى لقادتها.

لأكثر من أربعين عامًا سيطرت شركة "بيتنى بوز" على ١٠٠٪ من سوق البريد المباشر؛ فنحو نصف بريد الولايات المتحدة كان يمر خلال ماكينات الشركة، ولكن انتهى كل ذلك بإصدار هيئة البريد الأمريكية قرارًا بإيقاف احتكارها، ومن ثم قام المنافسون من أصحاب الأفكار الجديدة بتولى الدفة وأبادوا حصة "بيتنى بوز".

ولحسن الحظ، تولى رجل يدعى "فريد ألين" منصب رئيس مجلس إدارة الشركة، ونظر إلى "بيتنى بوز" من منظور أوسع: لقد رأى أن الشركة لا يجب أن تنظر إلى نفسها بوصفها شركة بريد مباشر، وإنما شركة توفر تكنولوجيا وخدمات نقل الرسائل بوجه عام. ورأى "ألين" أن الوقت قد حان لتقديم آلات الفاكس والنسخ - تلك المنتجات التى يمكن أن تستفيد من خبرة الشركة بالإضافة إلى سمعتها فى المبيعات والخدمات، وقد آتت هذه الرؤية الجديدة ثمارها. وفى أواخر الثمانينيات كانت نصف عوائد الشركة تأتى من منتجات قدمت قبل ثلاث أو أربع سنوات فقط. لقد نجح تنفيذ "فريد ألين" لرؤيته المبدعة فى تطوير إستراتيجية تسويق جديدة، بالإضافة إلى المنتجات الحديثة

التى يحتاجها نموذج العمل الجديد.

وثمة شركات أخرى ظلت ناجحة عن طريق تحرى الجرأة فى إعادة تقييم أو إعادة هيكلة أو إعادة توجيه إستراتيجياتها فى التسويق: فقد جددت سلسلة متاجر "كروجر" للبقالة نظامها بالكامل لتشييد متاجر عملاقة، الأمر الذى نتج عنه تفوق السلسلة على منافسيها. قضت شركة "أبوت" - شركة الأدوية العملاقة - على المنافسين فى صناعة الصيدلة بالتركيز على المنتجات التشخيصية والمنتجات الخاصة بالتغذية بالمستشفيات.

ولتحقيق مثل هذا النجاح كانت هذه الشركات تضطر فى العادة لأن تتغلب على مقاومة المديرين وبقية التنفيذيين. إن "فريد ألين" لم يفقد الأمل قط، بل كان يؤمن أن خياله وإبداعه وجرأته فى تنفيذ مفاهيمه سوف تؤدى إلى تحقيق نتائج إعجازية.

عندما يتسلل الشك إلى نفسك، تذكر إنجازات قادة مثل "فريد ألين"، وعزز فى عقلك الصورة والأفكار الذهنية التى تعالجك وتباركك وتلهمك وتقويك، واعلم أنك ستصبح ما تتخيله لنفسك، لأن خيالك كاف لإعادة تشكيل العالم. لذا، ثق بقوانين عقلك وأنها تملك القدرة على تجسيد نجاحك، وسوف تستمتع بكل هبات الحياة.

الخلاصة

- يمكن لأى شخص أن يكون مبدعًا. أنت لست بحاجة لأن تكون "توماس إديسون" أو "بيل جيتس" كى تكون مبدعًا؛ فأنت تملك بداخلك المقدرة على تنمية خيالك، والأمر عائد لك لتنميته.

- من خلال قدرتك على تخيل النتيجة النهائية فإنك تملك السيطرة على أى ظرف. فإن أردت تحقيق أية رغبة أو فكرة أو خطة كون صورة عقلية لتحقيقها فى عقلك، وتخيل دومًا حقيقة وواقع رغبتك؛ فبهذه الطريقة سوف تنفذ إلى عقلك الباطن وسوف تحولها إلى واقع.

- يمكن لخيالك أن يجسد أية فكرة ويحولها إلى حقيقة. فيمكنك تخيل الثراء عند معاناتك الفقر، والكفاءة عند معاناتك عدم الكفاءة، والنمو حيث انتشار الركود.
- لاحظ ما فعلته الشركات الأخرى عند مواجهتها مواقف مماثلة. فعن طريق تعديل طرق آتت ثمارها معها، قد تستطيع التعامل بفاعلية مع مشكلتك.
- استخدم ملكاتك التخيلية. ابحث عن جوانب عملك التى يمكن تحسينها، ولا تخش تجربة طرق جديدة. قد تواجه انتكاسات، ولكن عن طريق تعزيز قواك الإبداعية يمكنك النجاح فى جميع مساعيك.

الفصل العاشر

التخلص من العادات السيئة

أيًا كانت العادات السيئة التى اكتسبتها أو مواطن الضعف التى تبغى التخلص منها، فسوف تجد علاجها داخل نفسك. وسواء كانت العادة شريرة أو مجرد عادة غبية صغيرة تعيق تقدمك بشكل ما، فبإمكانك التخلص منها ؛ يمكنك تحويل مواطن ضعفك إلى مواطن قوة، ويمكنك قهر جميع أعداء نجاحك وسعادتك بالاستعانة بالقدسية بداخلك ـ تلك القوة السامية الكامنة بداخلك المستعدة لتقديم العون لك.

كلنا عبيد للعادات؛ فنحن ننزع للقيام بأمور بعينها بطريقة بعينها عند مواجهتنا إياها. ويمكن تعريف "العادة" بوصفها "إدمانًا" أو "تقليدًا" أو "سلوكًا" أو "طبيعة". وبعض العادات والطقوس مفيد؛ فهى تؤسس روتينًا، وبالتالى تكون بمثابة مقياس للنظام والكفاءة ومعنى للحياة. ومع ذلك، فبعض العادات يمكنه أن يحبسك داخل أنماط جسدية عقلية غير مرنة ويقوض مقدرتك على التغيير. العادات هى طريقة للحياة - نماذج نتبعها لأننا معتادون على اتباعها. وبعض العادات جيد، وبعضها سيئ، والعادات التى ننميها أثناء تأديتنا لوظيفتنا عادة ما تحدد الفارق بين الأداء المتوسط والأداء الممتاز. وفى هذا الفصل سوف نتفحص كيف يمكننا التغلب على العادات السيئة ونستبدلها بعادات جيدة، ونضع بوجه عام نماذج للسلوك تقودنا للنجاح.

اكتساب عادات جيدة

يصبح المرء قوى الشخصية ومبدعًا وإيجابيًا من خلال التكرار المستمر لسلوكيات

إيجابية وأفكار مبدعة، إلى أن تصبح مثل هذه العمليات العقلية اعتيادية؛ فنحن ننمى شخصية قوية أو ضعيفة وفقًا لعاداتنا فى التفكير. فإن اعتنقنا سلوكًا ذهنيًا قائمًا على الثقة بالذات والحسم سوف نصير أقوياء ومبدعين، أما إن تشبثنا بالأفكار المتشككة والمترددة وغير الواثقة والمقللة من قدر الذات، فسوف نصير سلبيين وغير أكفاء. إن الأمر يتمحور حول الطريقة التى تبرمج بها عقلك من خلال التفكير المعتاد.

إننا نسمع الكثير عن الحظ والظروف التى تؤثر على نجاحنا أو افتقارنا إلى الحظ فى حياتنا المهنية: بالطبع يلعب الحظ دورًا ما، ولكن فى أغلب الأحيان تكون العادات التى نطورها ونمارسها هى المحددة للاتجاه الذى نسلكه. إننا لا يجب علينا اختيار الذهاب فى الاتجاه الخاطئ؛ فكل ما علينا فعله هو اتباع ميلنا وشغفنا وأذواقنا الطبيعية وقوة الاستمرار الذاتية، وسوف تتولى العادة الباقى. إن العادة لا ترتاح أبدًا سواء كنت مستيقظًا أو نائمًا؛ فهى تلف أحبالها غير المرئية دومًا حول أفكارنا وشخصياتنا. فسواء كانت العادة تعزز الخير أو الشر فى حياتنا، فإنها تسيطر علينا تدريجيًا. فما نفعله إراديًا اليوم سنفعله بمزيد من السهولة غدًا، وبسهولة أكبر وأكبر بعد غد.

إن أفضل ما يمكنك القيام به هو اكتساب عادات جيدة: فعوضًا عن محاولة التخلص من عيب أو خصلة سيئة، نمِّ الصفة المقابلة - ثابر على هذا وسوف تختفى الصفة المقابلة تدريجيًا، واقتل السلبى بصقل الإيجابى.

إن التطلع لشىء أسمى وأفضل هو أفضل ترياق أو علاج للنزعات المتدنية التى يرغب المرء فى التخلص منها. فعند اكتساب عادة الطموح والارتقاء والسمو، سوف تتلاشى العادات والخصال غير المرغوب فيها؛ ثم تموت جراء نقص التغذية.

التخلص من العادات السيئة

ليس من السهل التخلص من عادة ظلت تلازمك لوقت طويل، ولكن إمكانية القيام بذلك - فى أى سن - أثبتها آلاف الرجال والنساء ممن قهروا عادات

كانت على وشك تدمير حياتهم المهنية والشخصية.

إن المشكلة التى تواجه معظم الأشخاص أثناء محاولة التخلص من العادات السيئة أو اكتساب أخرى جيدة هى أنهم لا يدركون قواهم الكامنة ولا يستعينون بذواتهم الأسمى والأعلى. إنهم لا يستخدمون ولو حتى نصف قوة عقلهم الباطن، تلك الهبة التى منحها الله لنا كى نرقى بأنفسنا. فقراراتهم ضعيفة وواهنة، لأنهم لا يبثون ما يكفى من الحيوية وما يكفى من العزم بداخلهم.

من الطرق الممتازة للقضاء على عادة سيئة خنقها من خلال قطع إمداد الطعام الذى يغذيها: لا تتعامل مع عادة سيئة برقة، أو تحاول التخلص منها خطوة صغيرة تلو الأخرى، بل وجه ضربتك إلى عدوك بجرأة وثقة - اتبع الطريقة التى يقترحها البروفيسور "وليم جيمس" لتحرير أنفسنا من قوة عادة قديمة وتكوين واحدة جديدة.

قال: "لابد أن نحرص على تحرير أنفسنا من العادة السيئة من خلال تبنى روح مبادرة قوية وحاسمة بقدر الإمكان. لابد أن نحشد كل الظروف الممكنة التى من شأنها تعزيز الحافز الصحيح، ولابد أن نضع أنفسنا - بينما نتحرى المثابرة - فى أماكن تشجع الطريقة الجديدة، ولابد أن نقطع علاقتنا بالعادة القديمة، ولابد أن نقوى عزيمتنا بكل السبل الممكنة".

إن الطريقة الوحيدة للإقلاع هى اتخاذ قرار حاسم بأنه لن يكون لك أدنى صلة بالشىء الذى يؤذيك. فإن ألزمت نفسك بجدية بتنفيذ قرارك وأحرقت الجسور وراءك، فإن هذا الالتزام سيحشد لمساعدتك موارد خفية جبارة، كنت تجهل وجودها على الأرجح. ولكن إن تركت طريقًا مفتوحًا للعودة، وظننت أنه لو زاد إغراء العادة القديمة فإنك ستعاود ممارستها لبرهة، فأنت بذلك توهن فرصك فى السيطرة عليها.

إن ذلك لا يسهل القيام به فى العمل، حيث ترسخت العديد من "العادات السيئة" فى الطريقة التى تتعامل بها مع المشكلات؛ فأنت فى الغالب استخدمت، بنجاح، تقنيات عديدة، حتى إنك افترضت أنها ستنجح دومًا، وهى بذلك أضحت طريقتك "المعتادة" للقيام بالعمل، ولكن الظروف تغيرت وما كان يجدى نفعًا فى

الماضى لم يعد نافعًا الآن. إن العديد من الناس يتشبثون بعاداتهم بعناد قائلين: "سوف تفلح هذه العادة لأنها نجحت من قبل"، لكن الأشخاص الأذكياء يدركون ويتقبلون أن الطريقة المعتادة ليست هى أفضل طريقة للتعامل مع المشكلة، ويستطيعون التخلص من العادات القديمة، ويبحثون عن طرق جديدة.

عندما تلقى عالم محنك فى مجال إدارة الأعمال عرضًا من قبل شركة تمتلك متاجر بيع بالتجزئة كى يضع ويطبق برنامجًا تدريبيًا لمديرى المتاجر، خطط لعقد ندوات تدريبية مستخدمًا نفس التقنيات التى ظل يستخدمها بنجاح فى الجامعة، لكن، لم يمض وقت طويل قبل أن يكتشف أنه لا يستطيع التواصل مع المتدربين.

وبعد بضع جلسات اجتمع هذا العالم ومدير التدريب بالشركة لمناقشة عدم إحرازه أى تقدم. قال المدير التدريبى: "إن هؤلاء الرجال والنساء أشخاص نشطاء والمحاضرات تصيبهم بالملل سريعًا".

أجابه العالم: "ولكن المحاضرات هى الأسلوب الذى أستخدمه للتدريس - إنها الطريقة الوحيدة لتغطية كل المادة التى يحتاجون معرفتها فى الوقت المتاح، ولطالما آتت ثمارها، وسوف يعتادون عليها".

خالفه المدير التدريبى الرأى قائلاً: "لابد أن تُشركهم أكثر فى العملية؛ فأسلوب التدريس المستخدم فى الجامعة لن يجدى نفعًا هنا".

فكر العالم فى ذلك مليًا.. لقد طور ما اعتقد أنه أسلوب إلقاء محاضرات مثير وفى بعض الأحيان مسل، ولطالما استخدمه. لقد كان تغيير أسلوبه بمثابة الإقلاع عن عادة كان يشعر بالراحة معها، ومن ثم قرر تجربة طريقة جديدة، فسوف يأخذ خطوة للوراء، بالرغم من أنه كان يعلم أنه من الصعب أن يقاوم أسلوب المحاضرة، ويستحث المتدربين على التفاعل معه.

كان موضوع الجلسة التالية هو عملية التعيين، وبدلاً من أن يلقى المحاضرة التى أعدها، بدأ بسؤال مديرى المتاجر عن المشكلات التى يواجهونها عند جذب واختيار موظفين جدد. وقد تحدث متدرب تلو الآخر عن أساليبهم، وعن نجاحاتهم وإخفاقاتهم، وعن مخاوفهم فى هذا الجانب. كان العالم يرغب فى

الإدلاء بردود أكاديمية طويلة، ولكنه تذكر قراره بالسماح للمتدربين بالمشاركة. وقد كان ما أسعده للغاية أن مديرًا تلو الآخر تحدث عن خبراته، مساعدًا بذلك المديرين الآخرين من خلال مشاركتهم نجاحاته وتحذيراته بشأن المشكلات التى قد تبزغ. وقد عقب هذا العالم على حكاياتهم بتعليقات مختصرة، وفى نهاية الجلسة تم تغطية معظم ما كان ينوى إلقاء محاضرة حوله وغادر المتدربون القاعة وهم يشعرون بالإثارة ويتطلعون للجلسة التالية.

أخبر العالم المدير التدريبى أن ذلك كان أصعب شىء اضطر لفعله - أن يمنع نفسه من السيطرة على الفصل بأفكاره، ولكن لأنه قام بذلك، فقد حصل هو والمتدربون على جلسة ناجحة ومثمرة.

التسويف

إن إحدى أكثر العادات السيئة شيوعًا فى مكان العمل هو التسويف.

كل الأشخاص الكسولين يقولون: "غدًا، غدًا، ليس اليوم".

وليس عليك أن تكون كسولاً كى تماطل؛ فمعظم الناس يماطلون، ونحن نرجئ، إلى آخر لحظة، الأمور التى لا نحب القيام بها أو التى نخشى القيام بها. إن هناك العديد من الأسباب التى تدفعنا للتسويف: فربما لا نحب ما علينا القيام به، أو ربما نفضل القيام بمهمة أخرى - ولكننا عادة ما نماطل لأننا نخشى الفشل.

إننا نرى فى كل مكان قدرات فائقة تضطر أن تقوم بعمل متوسط بسبب التأثير القوى والمحبط للخوف؛ فهناك أشخاص أكفاء تذهب جهودهم هباء وتنهار قدراتهم على الإنجاز بسبب هذا الوحش، الذى يملك المقدرة على تحويل أكثر الأشخاص عزمًا وتصميمًا إلى أكثرهم جبنًا وعدم كفاءة.

ليس هناك وقت أفضل من الوقت الحاضر، وليس هناك وقت على الإطلاق - وكذلك لا توجد أى قوة أو طاقة فورية - إلا فى الحاضر؛ فالطاقة المهدرة فى إرجاء واجبات اليوم حتى الغد يمكنها فى العادة إنجاز العمل، كما أنه من الأصعب والمنفر كذلك القيام بعمل كنت أرجأته. فالعمل الذى كان يمكن القيام به فى وقته بسعادة وحماسة يصبح شاقًا عند تأجيله لأيام أو أسابيع.

إن السرعة تقضى على مشقة العمل، والتسويف عادة ما يعنى ترك الشىء دون إنجازه، وعبارة "سوف أقوم به غدًا" عادة ما تعنى ترك العمل تماماً. إن القيام بعمل ما يشبه زرع بذرة؛ فإن لم يتم القيام به فى الوقت المناسب سيظل دومًا فى غير أوانه؛ فصيف الأبدية لن يكون طويلاً بما يكفى كى تنضج به ثمار عمل مؤجل.

إن الأشخاص الذين ينجزون عملهم دومًا بسرعة، حتى إن ارتكبوا بعض الأخطاء من حين لآخر، سوف ينجحون فى الوقت الذى سيفشل فيه المماطلون، حتى لو كانوا يمتلكون مقدرة أفضل على الحكم على الأمور.

إليك بعض الاقتراحات التى ستساعدك على التغلب على التسويف:

- إن التسويف لا يعنى فقط الفشل فى الإيفاء بالمواعيد النهائية - وإنما كذلك فشل فى البدء. لذا عليك أن تتحرك! تذكر القول المأثور: "لا تؤجل عمل اليوم إلى الغد".

- تخلص من رهبة القيام بشىء جديد أو مختلف: غص داخل الموضوع وامض قدمًا.

- عند مواجهتك لمشروع صعب، لا تدعه يفزعك: قسمه إلى أجزاء قابلة للسيطرة، وضع جدولاً زمنيًا لكل جزء.

- قم بالأمور التى تخشاها أو تبغضها عندما تكون فى أوج نشاطك وحيويتك.

- حدد أوقاتًا للانتهاء من مهامك. إن تحفيز نفسك على بدء مشروع لن تظهر نتائجه إلا بعد فترة طويلة فى المستقبل هو شىء غاية فى الصعوبة، لكن عن طريق تحديد موعد نهائى للانتهاء من كل مرحلة من مراحل المشروع، ستحصل على شعور بالإشباع نتيجة رؤيتك لإحراز تقدم على مدار الطريق.

- ابدأ بداية اعتباطية. إن كنت لا تعلم كيف تبدأ مشروعًا صعبًا، فبدلاً من المماطلة فى القيام به، ضع افتراضًا تمهيديًّا وابدأ العمل - العمل نفسه سوف يحفز عقلك. وإن لم تفلح هذه الطريقة يمكنك البدء ثانية؛ فمن الأفضل أن تلعب دورًا فاعلاً بدلاً من الاكتفاء بتأجيل بدء المشروع.
- عند العمل بمشروع خاص مضاف إلى عملك المعتاد، يصير من المغرى إرجاؤه حتى يتاح لك بعض الوقت - خصص وقتًا كل يوم للعمل به.
- امنح نفسك مكافأة عندما تنهى مهمة ما فى الوقت الذى سبق أن حددته.

اعترف بمواطن ضعفك

إن كانت لديك عادة سيئة تعوق مسيرتك وتقوض نجاحك بالعمل، فإن مقدرتك على التغلب عليها سوف تزداد إن أخذت تردد بينك وبين نفسك: "أعلم أن هذا الشىء (اذكره بالاسم) يعوق مسيرتى. أنا لا أعمل بالكفاءة التى ينبغى لى العمل بها: أنا لا أفكر بوضوح، ولا أستطيع السيطرة على عقلى كما ينبغى - وكل ذلك بسبب موطن الضعف هذا.

أنا أمقت هذه العادات التى تقوض مساعىَّ وتجعلنى فاشلاً، وأنا أدرك أننى إذا لم أغير هذه العادة فإنها ستوقعنى فى أسرها أكثر فأكثر، وتقلل من فرصتى فى التخلص منها".

فقط تحدث إلى نفسك بهذه الطريقة فى أى وقت تكون فيه وحدك، وسوف تندهش من مدى السرعة التى سيُضعف بها الإيحاء المسموع من قبضة العادة. وفى خلال فترة وجيزة سوف تقوِّى أحاديثك الذاتية من التزامك للدرجة التى تستطيع معها استئصال ضعفك.

كان "والى إس" أحد هؤلاء المديرين الذين يشعرون أن عليهم السيطرة الكاملة على قسمهم. كان يشرف على اثنى عشر تقنيًّا، ويتفحص عملهم ويعيد تفحصه - بالرغم من أنهم كانوا متخصصين - بعد كل مهمة، بل أثناءها فى كثير من الأحيان. ولأن معدل الاستغناء عن الموظفين فى قسمه كان أعلى من

الوحدات الأخرى، قام رئيسه باستدعائه لمناقشة هذا الأمر:

"والى، عرفنا من خلال المقابلات مع الموظفين المستقيلين ممن تركوا قسمك أنه كانت لهم نفس الشكوى: إنهم مستاءون من تدقيقك فى تفاصيل عملهم. أنت تستأجر موظفين أكفاء، لذا، لابد أن تدعهم يقومون بعملهم".

أجابه والى: "ولكننى مسئول عن عمل قسمى، وإن لم أقم بمتابعة عملهم، فمعنى ذلك أننى لا أقوم بعملى".

- "والى، يجب ترك الموظفين الأكفاء يقومون بعملهم دون النظر من فوق أكتافهم طوال الوقت. أنا مسئول عن عملك ولكننى لا أراقب كل حركة تقوم بها لأننى أثق بك. عليك الثقة بالأشخاص الذين يعملون لديك".

- "ولكن إن تركتهم وشأنهم، لن أستطيع رصد الأخطاء فى وقتها كى أصححها، أو ربما لا أستطيع رصدها على الإطلاق".

- "ثمة طرق أخرى تستطيع من خلالها فرض السيطرة دون التدقيق فى جميع التفاصيل. فهناك طرق مثبتة يمكنك - من خلال التفويض بالكفاءة - تعلمها وتطبيقها".

شرح له العديد من هذه التقنيات، التى سنوفيها حقها من الشرح فى الفصل الحادى عشر من هذا الكتاب.

فكر "والى" فى ذلك مليًّا؛ لقد كان متخوفًا من التخلى عن سيطرته المحكمة، ولكنه أدرك أن عليه القيام بذلك.

كان من الصعب على "والى" التوقف عن التدقيق فى عمل موظفيه، لكنه وحينما كانت تتملكه رغبة فى النظر من فوق كتف أحد التقنيين، كان يقول لنفسه: "لا تفعل هذا. عليك أن تثق به".

وبمرور الوقت، بنى "والى" الثقة التى يحتاجها فى كل موظف، وأدرك أنه بالرغم من بزوغ الأخطاء من وقت لآخر، إلا أنه كان من السهل رصدها من قبل التقنى، عند إعادة الفحص، وتصحيحها. أضحى العمل أكثر سهولة بالنسبة لـ "والى" وانحسر قدر التوتر فى قسمه، ولم يعد هناك استعاضة بموظفين جدد فى قسمه، وأصبح لدى "والى" وقت لزيادة حجم العمل الذى يستطيع القيام به.

كانت "إميلى آر" متعجلة دومًا. وحينما كانت طالبة بالمدرسة كانت تتعجل فى القيام بفروضها المدرسية والمنزلية وتتوق إلى الانتهاء منها بسرعة كى تخرج وتلعب. وعندما حصلت على وظيفتها الأولى كموظفة إدخال بيانات، انتهجت نفس السلوك: كانت دومًا أول من ينتهى من عمله، ولكن عملها عادة ما يكون مليئًا بالأخطاء وينبغى إعادته. طلبت منها مشرفتها التمهل وتوخى مزيد من الحرص، ولكنها لم تستطع الإقلاع عن عادتها المدرسية القديمة. وبعد برهة وضعتها مديرتها تحت الاختبار. قالت: "أنت موظفة ذكية يا إميلى، ولكن عادتك فى وضع السرعة قبل الدقة ستحول دون استطاعتك القيام بعمل جيد. لابد أن تتوقفى عن هذه العادة. فإن لم تتحسنى، سنضطر إلى الاستغناء عنك". اقترحت عليها مديرتها أن تركز فى مهمتها التالية على الدقة فقط وألا تلقى بالاً بالمرة للوقت.

أصيبت "إميلى" بالصدمة؛ فقد كانت تحب وظيفتها ولكنها كانت تفخر بسرعتها الكبيرة، لكنها قررت أن تجرب الإقلاع عن هذه العادة. وفى المهمة التالية، أبطأت من سرعتها لبرهة، ولكن بعد مضى فترة قصيرة بدأت تسرع ثانية. توقفت عن العمل فجأة، وتفحصت العمل الذى أنهته، ولاحظت أن الجزء الأول دقيق بالكامل، ولكن ثمة أخطاء عديدة فى الجزء التالى حيث زادت من سرعتها. عندئذ، صححت الأخطاء وواصلت العمل.

قالت لنفسها: "إن تلك العادة السيئة تجعل موقفى سيئًا فى عملى: إنها تضعنى فى منزلة أقل من الآخرين. أنا أعرف أننى أكثر كفاءة من هؤلاء الذين يحيطون بى، والذين ينجزون عملاً أكثر مما أنجز أنا. الآن، سوف أقهر هذه العادة التى تدمر مستقبلى المهنى، وسوف أتحرر من هذا الهوس بوضع السرعة قبل الدقة، مهما بلغت صعوبة الأمر".

تطلب الأمر من "إميلى" عدة أسابيع حتى استطاعت أخيرًا برمجة عقلها الباطن على قبول قرارها بتقليل سرعتها والتركيز على الدقة، الأمر الذى جعلها تصير واحدة من أفضل الموظفين فى قسمها.

لا تتملص من الحقيقة

تبين عاداتك السيئة، ولا تتملص منها؛ فلن تستطيع التغلب على عادة سيئة إن رفضت الاعتراف بوجودها.

أنت تعيش داخل سجن نفسى من صنعك أنت. أنت محاصر بمعتقداتك وآرائك وأفكارك ومؤثراتك البيئية، ومثل معظم الناس، أنت أسير العادة، ومبرمج على الاستجابة بالطريقة التى تستجيب بها.

يمكنك أن تغرس فكرة تحسين عادات عملك فى عقلك حتى تصل إلى أعماق عقلك الباطن. وفى هذه المرحلة، سوف تصل إلى فهم جديد للطريقة التى يعمل بها عقلك، وسوف تكتشف داخل نفسك الموارد اللامحدودة التى ستدعم هدفك وتثبت هذه الحقيقة فى نفسك.

إن كانت لديك رغبة حقيقية فى تحرير نفسك من تلك الأشياء التى تحدث الضرر بقدراتك، فقد شفيت إذن بنسبة ٥١٪. وعندما تصير رغبتك فى الإقلاع عن العادة السيئة أقوى من حاجتك إلى مواصلتها، فسوف تندهش حينما تكتشف أن التغلب عليها يبعد عنك مسافة خطوة فقط.

مهما كانت الفكرة التى يتمحور حولها عقلك، فسوف يقوم بتكبيرها. فلتجعل عقلك يركز على مفهوم النجاح والإنجاز، واجعله يصب تركيزه على هذا التوجه الجديد؛ فبقيامك بذلك سوف تفجر مشاعر تنشر تدريجيًّا مفهوم النجاح والإنجاز؛ فأية فكرة تركز عليها بهذه الطريقة سوف يتقبلها عقلك الباطن ويحولها إلى واقع.

الخلاصة

ليس من السهل أبدًا الإقلاع عن العادات السيئة، ولكنه أمر يمكن القيام به. إليك تسعة اقتراحات ستساعدك على التحرر من أنماط السلوك التى طالما حالت بينك وبين الشخص الذى تطمح أن تكونه:

١. *اختر العادة التى تود تغييرها.* ارصد العادة التى لا تعد فقط عنصرًا مزعجًا فى حياتك، وإنما تمنعك من تحقيق أهدافك. اختر نموذجًا انهزاميًا يمكن أن تركز عليه استياءك، بحيث تحوله إلى نموذج بناء.

٢. *قيّم المشكلة.* بعد اختيار عادة سيئة، حدد ما تفعله بالفعل وماذا تريد أن تفعل، ثم قسم المشكلة الكبيرة إلى أجزاء قابلة للسيطرة.

٣. *ضع هدفًا يمثل تحديًا وقابلاً للتحقيق، وحدد وقتًا للقيام به.* يجب أن تكون الأهداف صعبة ولكن قابلة للتحقيق، فإن قمت بتوسيع آفاقك بشكل صحيح وتدريجى، سوف تحقق أهدافك المرادة.

٤. *استعد للشعور بالحزن على خسارة عادتك.* قبل أن تبدأ برنامج تغيير العادة أو أثناءه، لا تندهش إن عانيت شعورًا مريرًا - وإن كان عميقًا- بالخسارة؛ فقد تفتقد الرضا الناجم عن اصطياد الأخطاء عند التدقيق فى عمل الآخرين أو الشعور بالفخر الذى يراودك عند إنهاء عملك قبل الآخرين - حتى إن لم تنهه بإتقان، ولكن بمرور الوقت سوف يتكيف عقلك الباطن مع الوضع الجديد ولن يراودك مثل هذا الشعور بالخسارة مجددًا.

٥. *استشر مدربًا أو مستشارًا.* تحر خبرة وحكمة صديق أو معلم أو مستشار متخصص ليكون مدربًا لك فى هذه المرحلة الاستهلالية؛ فسوف يساعدك هذا المدرب على وضع أهداف، وسيمدك بالنصائح والدعم للسيطرة على المشاعر غير المريحة التى قد تظهر على السطح، وسيعطيك الاقتراحات والتشجيع حينما تتعثر على الطريق.

٦. *اتخذ قرارا.* فلتفعلها الآن! اتخذ الخطوة الأولى، وسرعان ما ستحصل على تغذية مرتدة بشأن ما يمكنك وما لا يمكنك فعله بمواردك المتاحة، وسوف تحصل على منظور واضح عن معرفتك ومهاراتك ومصادر دعمك الحيوية.

٧. *انضم لمجموعات أخرى* ترغب فى الإقلاع عن نفس العادة أو ترغب فى تنمية عادة جديدة؛ فعندما يتفاعل أشخاص عدة يشتركون فى نفس الهدف، يصير هناك بعد إضافى للدعم الذى يقدمه كل واحد منهم للمجموعة. ابحث عن مجموعات - مثل مجموعة الكهوليكس أنونيمس لمساعدة مدمنى الكحوليات، والمستعدة لمساعدتك فى حالات بعينها.

٨. *فلتقم بهذا بطريقة منهجية. تعديل* السلوك هو عملية تطورية، وهى تنقسم فى العادة إلى ثلاث مراحل مختلفة: (١) تحرير نفسك من النموذج القديم، (٢) إحداث التغيير، (٣) إتقان النموذج الجديد. وتتضمن المرحلة الأولى التعرف على النماذج الانهزامية والبدء فى التخلص منها. وفى المرحلة الثانية تحاول تبنى مهارات وأدوات وموارد جديدة وأنشطة إيجابية. وإن كانت الخطوة الأولى محبطة فقد تكون الثانية مثيرة للقلق عند تطبيقك رؤى جديدة من دون خبرة. وتصل للخطوة الثالثة حينما تؤدى التجربة والخطأ - بالإضافة إلى الممارسة - إلى إتقان العادة الجديدة، فتبدأ فى الشعور بأنك معتاد أكثر على التغيير.

٩. *لا تستسلم!* أحد الشراك المغرية بشأن تعديل السلوك هو التعلم السريع الذى يحدث أحيانًا فى بداية العملية، وبعد ذلك سوف تواجه مرحلة استقرار لا يحدث فيها أى تغيير. لا تستسلم. لا تتفاءل كثيرًا بعد الانتصارات السريعة أو تُصَب بالإحباط عند مواجهتك انتكاسات؛ فتلك هى طريقة الطبيعة فى المد والجزر ... وفى التعثر ثم النهوض والتحرك مجددًا.

النجاح هو النهوض مرة أخرى بعد السقوط، والتحلى بالشجاعة بعد الخوف، واستعادة الثقة بعد الإصابة بالقلق.

١٠. *واصل المسيرة.* إن مواصلة المسيرة على الطريق الذى اخترته والتغلب على العوائق والعثرات على مدار الطريق هما جزء لا يتجزأ من عملية التعلم، كما أن الإقلاع عن - أو اكتساب أو إتقان - عادة سلوكية متأصلة هو عملية تستمر طوال الحياة.

الجزء الثانى

نيل تعاون ودعم الآخرين

لا تفكر بطريقة سيئة فى شخص آخر، لأن قيامك بهذا يعنى أنك تسمم نفسك. إن الحب هو مفتاح التناغم مع الآخرين، والحب هو احترام لقدسية الآخرين.

إن نجاحك فى عملك يعتمد فى العادة على الآخرين. ربما يكون هؤلاء أشخاصا فى شركتك - رؤساءك ومرؤوسيك وزملاءك. وفى بعض الأحيان يكونون أشخاصًا خارج شركتك - عملاءك أو زبائنك.

سيتوجب عليك تحفيز أعضاء فريق عملك: مديريك، بل حتى عملائك ومورديك للعمل معك للوصول إلى أهداف العمل. وللقيام بذلك يتحتم عليك صقل مهاراتك فى التواصل وتنمية مقدرتك على إقناع الآخرين بقبول أفكارك. عليك أن تتعلم كيف تتعامل مع صعاب المراس، وكيف تختلف دون أن تكون بغيضًا، وكيف تستغل وقتك أفضل استغلال، وبوجه عام كيف تصبح قائدًا فعالاً.

فى الفصول التالية ستتعلم كيف تحقق كل هذا بمضاعفة قوة عقلك الباطن للحصول على تعاون ومشاركة الرجال والنساء، ممن تتفاعل معهم على طريق النجاح.

الفصل الحادى عشر

كيف تصبح قائدًا

لن تنجح قط فى القيادة إلا إذا آمنت بصدق أنه بوسعك أن تصير قائدًا. لابد أن تغرس فى عقلك الباطن شرطين بسيطين، أن تؤمن بأن ما تريده يمكن أن يحدث، وأن تؤمن بأنه سوف يحدث.

ليس جميع الأشخاص الناجحين قادة، ولكن جميع القادة البارعين أشخاص ناجحون. وهم ليسوا أصحاب منجزات شخصية فقط، ولكنهم يلهمون الآخرين أيضًا كى يصبحوا أصحاب إنجازات. إنهم لا يستمتعون فقط بثمار نجاحهم، ولكن يسعون لمساعدة الآخرين كى يصبحوا ناجحين.

ساد معتقد عبر العصور أن القيادة موهبة فطرية وليست مكتسبة. فى الواقع، كانت القيادة أساس الإقطاعية ونظام الملكية المطلقة، حتى فى أمريكا- حيث ارتقى الأشخاص من أصحاب البدايات المتواضعة إلى مناصب عالية - لايزال الكثيرون يشعرون بأنهم ولدوا بخصائص تؤهلهم لأن يكونوا قادة.

فى معظم الشركات يرتقى رجال ونساء بأعينهم من وظائف متواضعة إلى الوظائف الإشرافية والإدارية. هل كل هؤلاء الأشخاص "قادة بالفطرة"؟ أثبتت الخبرة أن الإجابة هى "ليس بالضرورة".

إن الناس يرتقون إلى وظائف الإدارة والمسئولية لأسباب عدة: الأقدمية، الانتخاب (فى القطاع العام)، المحاباة، أو الأداء المتميز- ولا يتم اختيارهم لقدراتهم القيادية أو خبرتهم، لذا يجب أن يتعلموا كيف يكونون قادة. إن الوصول

إلى منصب أعلى ليس ضمانًا للنجاح فى القيادة. فعلى الأشخاص تعلم القيادة - عليهم أن يدرسوا تقنيات القيادة ويقرأوا كتبًا ملهمة، ويحضروا محاضرات، ويطبقوا ما تعلموا.

خصائص القادة العظام

بالرغم من أن قادة الماضى والحاضر العظام كانوا يتصفون بخصائص خاصة جعلتهم عظامًا، إلا أن هناك بعض الجوانب فى شخصياتهم يشتركون فيها جميعًا. وفى رأيى، القادة البارزون يشتركون جميعًا فى الصفات التالية:

١. *القادة العظام يحددون ويهذبون ويلهمون الأتباع المتحمسين.* إن عددًا قليلاً من الشركات هو الذى يمكنه الازدهار دون مجموعة من الأشخاص الذين ينفذون برامج القادة. فى كل جيل، فى كل بلد، فى كل مجال من مجالات الحياة، كان هؤلاء الأشخاص هم من قادوا الجيوش إلى النصر، وقدموا فنًا وموسيقى عظيمة، وأسسوا شركات ناجحة ومؤسسات عظيمة. إن أعظم صفة يتسم بها القائد هى القدرة على تقدير الآخرين وتقييمهم ومعرفة حجمهم كى يحدد قوتهم ويخلصهم من نقاط ضعفهم.

القادة يحيطون أنفسهم بأناس يملكون القدرات التى يفتقرون إليها، ممن يستطيعون سد فجوات نقاط ضعفهم بقوتهم وكفاءتهم، وبالتالى، ومن خلال هذه القوة المزدوجة يكوّنون قوة فعالة، وللقيام بذلك ينبغى على القائد البارع فى العادة أن يعيد تنظيم شركته ويتنحى جانبا.

إن "شون بيرش" - مؤسس "بيكرى بارن" المنتجة للكعك المليء بالبروتين - مثال جيد على هذا. فقد نهض بالشركة لتصبح ذات رأسمال قدره ستة ملايين دولار فى أقل من خمس سنوات من خلال بيع منتجاتها إلى صالات الألعاب الرياضية ومتاجر سفن "إليفن". ولكن فى وقت ما من عام ٢٠٠٥، اُبتليت شركة بيكرى بارن بالركود، مما أرغم "بيرش" على إلقاء نظرة متفحصة على فريق العمل لديه بما فى ذلك نفسه. بدأت الشركة تصنع منتجات جديدة بناء على

أفكاره الخاصة، التى لم يفندها أحد. كان فريق الإدارة العليا لديه (معظمه من أفراد أسرته) لا بأس به فى البداية، ولكنه أدرك الآن أنهم لا يملكون لا الحنكة ولا الخبرة اللازمة لإنقاذ الشركة؛ فقد كانوا بحاجة لدم جديد. لذا استأجر مراقب نفقات بدوام كلى وبدأ يجرى مقابلات عمل مع المرشحين للرئاسة. كوّن كذلك فريق بحث وتطوير يضم ثلاثة أشخاص لإضفاء المزيد من الرؤى الجديدة والموضوعية على القرارات الإبداعية.

كانت هذه الخطوة الجريئة والصعبة ضرورية كذلك لقائد أعلى منزلة هو "ديفيد نيلمان"، الذى كان فيما سبق رئيس مجلس إدارة "جيت بلو"، وهى شركة خطوط طيران مبتكرة. وبالرغم من أنه ظل رئيس المجلس، إلا أن "نيلمان" أدرك أنه لا يملك المهارات الإدارية التى تجعله قادرًا على الارتقاء بـ "جيت بلو" إلى المستوى التالى. وهذا لم يكن يعنى أنه ليس صاحب رؤية فذة ومديرًا بارعًا. على العكس، فما أثبته ذلك هو أنه كان كل كذلك، بل وأكثر: كان قائدًا حقيقيًّا.

٢. *القادة العظام يحشدون جهودهم*، ويعرفون ما يريدونه ويحشدون جهودهم للوصول إلى أهدافهم. إن الأشخاص الذين لا يتعلمون كيف يحشدون جهودهم وكيف يوجهون طاقتهم فى وقت مبكر من حياتهم، لن يحققوا قط أى نجاح بارز فى أى شىء. بينما الأشخاص الذين يمتلكون القدرة على توحيد جهودهم، ممن تتركز كل جهودهم على هدف واحد، هم الذين يتسلقون أعلى السلم الوظيفى. إنهم يدركون أن ما يصنع الفارق ليس هو قدر العمل الذى يتم إنجازه على مدار وقت معين وإنما المثابرة - إن الجهد الطويل الثابت، والعزيمة التى لا تقهر هما اللذان يفوزان بمعركة الحياة.

٣. *القادة العظام واجهوا وتغلبوا على صعاب هائلة*. يمكن للمحن أن تدمر البعض، ولكن جميع القادة البارعين واجهوا محنًا ثم عاودوا السير على الطريق إلى أن وصلوا لأمجاد عظيمة. فمخترع القارب البخارى "روبرت فولتون" فشل عدة مرات، وكان الآخرون يسخرون من سفينته ويطلقون عليها اسم "حماقة فولتون" حتى أكملت رحلتها الأولى بنجاح وطورت صناعة النقل المائى. كما استطاعت "هيلين كيللر" - التى كانت كفيفة ومصابة بالصمم منذ طفولتها -

أن تتغلب على إعاقتها وتصير كاتبة ومعلمة تحظى باحترام وتقدير الجميع.

صار محامى شئون أسرية خجول ومتواضع يدعى "داروين إى. سميث" رئيس مجلس إدارة شركة "كمبرلى كلارك" - التى كانت فى ذلك الحين شركة تقليدية متردية الأحوال لتصنيع الورق - فى عام ١٩٧١. وقد ظلت أسهم شركة "كمبرلى كلارك" تنخفض بشكل حاد على مر السنوات. وعلى الأقل لم يتردد مدير واحد بأن يذكِّر "سميث" بأنه لم يكن مؤهلاً لقيادة الشركة، ولكن هذا لم يمنع رئيس مجلس الإدارة الجديد من تطوير "كمبرلى كلارك" من شركة غير ناجحة إلى واحدة من أشهر شركات المنتجات الورقية بالعالم. ترعرع "سميث" وسط عائلة فقيرة واستخدم الخبرة لصقل عزيمته. بعد توليه منصب رئيس مجلس الإدارة بشهرين، اكتشف أنه مصاب بالسرطان وأخبره الأطباء بأن المتبقى له فى الحياة هو عام واحد، فاستغل هذه المحنة لحشد بعض العزيمة: برمج عقله الباطن على الإيمان أن بوسعه التغلب على هذا المرض وتخلص من كل أفكار الخوف والفشل، فقد رفض أن يرقد ويموت. واصل الذهاب للعمل أثناء علاجه بالإشعاع، ولم يُعد بذلك الصحة إلى حياته فقط ولكنه أعاد بناء شركته كذلك.

وبالرغم من ذلك، فإن أكثر ما نال إعجاب عالم إدارة الأعمال بهذا الرجل غير المعروف "داروين سميث" هو أحد قراراته الإدارية: بيع آلات الصقل؛ حيث قرر هو وفريق عمله أن الورق المصقول ليس الصناعة التى لابد أن تقوم عليها الشركة، وأن الإلقاء بـ "كمبرلى كلارك" فى خضم صناعة المنتجات الورقية ذات المنافسة الكبيرة سيجعلها إما تزدهر أو تموت. كانت تلك هى أجرأ خطوة يمكن لأحد اتخاذها، وقد وصفت صحافة إدارة الأعمال هذا القرار بالغبى، وخفضت "وال ستريت" أسهم الشركة، ولكن عزيمة "سميث" ظلت قوية. وبعد خمسة وعشرين عامًا، قضى "سميث" على المنافسة وأصبح اليوم أحد رواد الصناعة. وقد قال إن سبب نجاحه هو إنه لم يتوقف ببساطة عن الإيمان بنفسه وبقدرة شركته على الاستمرار.

٤. *القادة العظام يتوقعون من أنفسهم أكثر مما يتوقعون من الآخرين.* إن النجاح

لا يقوم فقط على الحسم والثقة فى النفس ولكنه يعتمد كذلك على ثقة الآخرين فيك؛ ولكن مثل هذه الثقة ما هى إلا انعكاس لثقتك بهم، وتأثير شخصيتك عليهم؛ فسلوكك الذهنى إذن هو الوسيلة لخلق هذه الثقة فى الآخرين. إن ثقتك معدية، ولذلك ستؤثر على جميع من تتعامل معهم، خاصة هؤلاء الذين يجب عليك قيادتهم، سواء كمعلم أو خطيب أو محام أو ممثل مبيعات أو تاجر أو موظف أو بأية طريقة أخرى. إن هناك شيئًا يبدو سحريًّا فى الكيفية التى يؤثر بها الأشخاص الواثقون من أنفسهم على الآخرين. وإن اكتسبت مثل هذه الصفة، سوف تدهش من كيفية انعكاسها على الآخرين، الأمر الذى سيزيد بدوره من ثقتهم فى قدرتك على تولى المهام المخولة لك.

لا تفقد قط ثقتك فى نفسك، وإن شرعت فى بعض الأحيان فى التشكيك فى قدراتك ومواطن قوتك، أعد قراءة الفصل الثانى من هذا الكتاب، وعزز قوة عقلك الباطن كى يعيد بناء ثقتك بذاتك.

٥. *القادة العظام لا يخشون اتخاذ قرارات صعبة.* سواء كنت قائد أمة أو شركة، فإن القائد يواجه يوميًّا مشكلات ينبغى اتخاذ قرارات بشأنها. وفى بعض الحالات يكون هناك متسع من الوقت يكفى للتفكير فى الظروف المحيطة بالمشكلة وتقييمها، ولكن فى أغلب الأحوال ينبغى اتخاذ قرار فورى - والقائد البارع لابد أن يتخذ مثل هذه القرارات.

هناك مثال بارز على هذا دارت أحداثه فى سبتمبر ١٩٨٢ حينما مات سبعة أشخاص بعد تناول عقار "التلينول". وقد كان ما تم اكتشافه أن سبع زجاجات من هذا المنتج أضيف لها "السيانيد"، وهو سم قاتل. وقد اتخذت معامل "ماكنيل" - أحد أقسام شركة "جونسون أند جونسون" ومصنعة عقار التلينول- إجراءً فوريًّا. جمعت المنتج من السوق ودمرته، والأهم من ذلك أن الإدارة العليا للشركة ظهرت بالتلفاز وشرحت الموقف، وأكدوا أنه لن يتم تصنيع عقار التلينول إلا بعد اتخاذ جميع الاحتياطات لجعله آمنًا.

كانت النتيجة الفورية كارثية: انخفضت حصة الشركة فى السوق من ٣٥٪ إلى

٨٪ فقط، ولكن بسبب الاستجابة السريعة والمخلصة لقادة "ماكنيل" و"جونسون آند جونسون"، لم تعاود أسهم الشركة الارتفاع إلى معدلاتها الطبيعية فحسب ولكنها تعدت هذه المعدلات فى خلال عام.

ثمة مدير آخر اتخذ قرارًا صعبًا وغير تقليدى هو "تشارلز والجرين"، الذى تولى إدارة شركة و"الجرين" للأدوية فى عام ١٩٧٥. فى ذلك الوقت كان بمعظم متاجر الأدوية طاولات غداء، والتى كانت تحقق أرباحًا تمثل نسبة كبيرة من دخلها. شعر "تشارلز" أن زيادة سلاسل مطاعم الأكلات السريعة جعلت الملاحق الخاصة بالطعام فى متاجر الأدوية مهجورة وقرر أن مستقبل الشركة يتمثل فى بيع المنتجات وليس فى تقديم الطعام. كان قرارًا مثيرًا للجدل حيث كان لدى الشركة خمسمائة طاولة طعام، وكان التشبث بهذا الجانب من نشاط الشركة ليس ماديًّا بقدر ما هو عاطفى؛ فقسم تقديم الطعام بشركة و"الجرين" تم تأسيسه فى عهد جد "تشارلز"، لذا كان على "تشارلز والجرين" التحلى بالكثير من العزيمة كى يضع نهاية لكل هذا، ولكن قرار "تشارلز" آتى ثماره؛ حيث صارت شركة "والجرين" الآن واحدة من أكثر الشركات المحققة للأرباح فى مجالها - وبالطبع اختفت طاولات الطعام من جميع متاجر الأدوية.

٦. *القادة العظام لديهم رؤية وإيمان بأنفسهم أن باستطاعتهم تحقيق هذه الرؤية.*
كان لقادة العالم العظام جميعًا رؤاهم؛ فقد كانوا يعرفون ماذا يريدون تحقيقه، وتخيلوا نتيجته، وكرسوا كل طاقاتهم ومشاعرهم لتحقيق هذه الرؤية. والأهم من ذلك أنهم آمنوا بقدرتهم على القيام بذلك - لقد أمدهم التحلى بمثل هذا الإيمان بالقوة لتحقيق أهدافهم.

واجه رئيس مجلس إدارة شركة أمريكان إكسبريس - "كين شينولت" - العديد من المفاجآت والمنعطفات، ولكن لم يكن أى منها مفجعًا مثل تلك التى وقعت أمام المقر الرئيسى لشركة "أمريكان إكسبريس" فى الحادى عشر من سبتمبر عام ٢٠٠١. وهو يشير إلى هذه المأساة بوصفها تجربة تشكيلية عززت قدراته القيادية الهائلة. رأى "شينولت" ما كان واضحاً للعيان - كانت أحداث الحادى عشر من سبتمبر أزمة سيعتبرها العديدون بمثابة عقبة فى طريق

تطوره القيادى، ولذا، لم يتردد "شينولت" فى اتخاذ قرارات حاسمة، وساعده إيمانه بقدرته على القيادة على حشد مهاراته القيادية واستدعائها. وانطلاقًا من إدراكه أن أكثر التجارب قيمة تأتى فى شكل أزمات، يقول "شينولت" إنه من الضرورى فى مثل هذا الوقت استخدام الخصائص المهمة والتركيز عليها، الأمر الذى لا يجعلك تستخدمها دون وعى، ولكن عن وعى، وهذا هو ما يمنح القائد ميزة. وهو يقول إن الجميع بمقدورهم اتخاذ قرار واعٍ بأن يكونوا قادة. والقادة البارزون، الذين يقول "شينولت" إنه يريد العمل معهمٍ، هم من يصفهم بأنهم "أشخاص متعاونون عقلانيًّا وعاطفيًّا".

٧. *القادة العظام يطمحون فى المزيد لأنفسهم ولشركتهم ولموظفيهم.* مهما بلغت درجة فقرك، ومهما كانت تجارتك متواضعة، تطلع للأعلى دومًا، ولا تخش وضع هدف كبير أمامك. أبق عينيك دومًا على نجمك. اترك الآخرين يسخرون منك إن أرادوا، ولكن لا تسمح لهم بجعلك تقلل من نظرتك لهدفك؛ فذلك التعلق بهدف واحد هو الذى صنع عظماء من الرجال والنساء بكل عصر.

تعزو "مارى كاى آش" - مؤسسة شركة "مارى كاى" لمساحيق التجميل - نجاحها إلى طموحها للوصول إلى القمة. وقد بدأت حياتها المهنية فى مجال المبيعات حينما انضمت لشركة منتجات ستانلى هوم، وهى شركة تسويق تقوم بإيصال منتجاتها إلى المنازل. وكثيرًا ما كانت "مارى" تروى أنها لم تكن ناجحة بالمرة، وأثناء عامها الأول كانت مستعدة للاستسلام، ولكن تغير هذا حينما حضرت أول ندوة مبيعات لها فى شركة ستانلى.

قالت: "هناك رأيت هذه المرأة الطويلة الرشيقة الجميلة الناجحة، والتى توجت ملكة مكافأة على تصدرها المركز الأول فى مسابقة أجرتها الشركة، لذا قررت أن أكون هذه الملكة فى العام التالى، وهو الأمر الذى بدا مستحيلاً. ومع ذلك، قررت الصعود والتحدث مع مدير الشركة لإخباره بنيتى فى أن أكون ملكة العام التالى. لم يسخر منى مدير الشركة، وإنما نظر فى عينى وأمسك بيدى وقال: "يراودنى شعور بأنك ستنجحين فى تحقيق هذا". وقد حفزتنى هذه الكلمات، وفى العام التالى توجت الملكة".

افتتحت "مارى كاى" شركتها فى عام ١٩٦٣ فى متجر تبلغ مساحته خمسمائة قدم مربع فى دالاس، بمساعدة أسرتها، بمدخرات قدرها ٥٠٠٠ دولار وبقوة عمل تبلغ تسعة بائعين فقط. وعلى مر السنوات شهدت الشركة فى ظل قيادتها تطورًا مستمرًا. فعن طريق تعهدها بتحقيق النجاح لها ولشركتها، ألهمت "مارى كاى" فريق المبيعات لديها كى يضعوا أهدافًا كبيرة لأنفسهم ويعملوا بكد لتحقيقها. وفى عام ٢٠٠٧، كان هناك أكثر من مليون ممثل مبيعات مستقل بشركة "مارى كاى"، وصاروا يجنون أرباحًا تتعدى ٢,٤ مليار دولار.

التفويض

أحد المتطلبات الأساسية للنجاح كقائد هو القدرة والرغبة فى تفويض عملية اتخاذ القرار للمرءوسين. وهناك العديد من المديرين الذين يرفضون القيام بذلك، لكن المديرين الناجحين يدركون أنه ليس بوسعهم القيام بكل شىء؛ لذا فهم يعينون ويدربون أشخاصًا أكفاء ويسمحون لهم باتخاذ قرارات فى نطاق خبراتهم، حتى تتاح لهم الفرصة لاستغلال وقتهم فى أمور أكثر أهمية.

إن معظم المديرين لديهم من العمل أكثر مما يمكنهم توقع إنجازه على مدار يوم العمل الطبيعى، ومن أجل إنجازه لابد لهم من تفويض القيام بجزء منه للمرءوسين.

التفويض يعنى إلزام موظف بالقيام بمهام وواجبات بعينها ومنحه القوة والسلطة لتنفيذها، وهو لا يعنى مجرد إلزام المرءوسين بتأدية أقل المهام أهمية أو أكثرها مللاً؛ فالتفويض الفعال يعنى تفويض جوانب مهمة من العمل، وهذا لا يتيح فقط الفرصة للمدير كى يؤدى مهام أكثر أهمية، ولكنه يساعد المرءوسين كذلك على التعلم من التجربة.

كثيرًا ما أخبرنى قادة الشركات بأنهم معتادون على القيام بكثير من المهام التى يقومون بها - وأنهم يقومون بها ببراعة - حتى إنهم يرفضون تفويض العمل لآخرين. وقد قال لى أحد المديرين ذات مرة: "أنا أجد نفسى أنظر فوق كتف موظفِىَّ وهم يعملون - أنا فقط لا أشعر بالراحة عندما أقوم بالتفويض".

الخطوة الأولى هى أن تدرك أنه بالرغم من استطاعتك القيام بالعمل بشكل أسرع وربما أفضل من مرءوسيك، إلا أن وقتك أثمن من أن تهدره على هذه الأمور البسيطة. إليك بعض الإرشادات التى ستساعدك على التفويض بثقة:

- *اختر أشخاصًا أكفاء.* عند اختيارك لمرءوسيك الأساسيين، تأكد أنهم ليسوا فقط قادرين على تأدية العمل الذى استأجرتهم لأجله، ولكنهم يملكون أيضًا القدرة على تلقى تدريب يجعلهم يرتقون لتولى مسئولية أكبر.

- *حدد ما تفوضه بوضوح ودقة.* لتضمن استيعاب مرءوسيك لما تتوقع منهم القيام به، لا تسأل فقط: "هل فهمت؟" لأن معظم الناس سيقولون "نعم". وربما هم يفهمون حقًا، وربما يعتقدون أنهم يفهمون، ولكن تفسيرهم لما قلته يختلف عن تفسيرك، وربما لا يفهمون بالمرة ولكنهم يشعرون بالحرج من إخبارك بذلك. لذلك اطرح أسئلة خاصة عما ينوى الموظف القيام به لتنفيذ المهمة المخولة إليه.

- حدد *نقاط تحكم*. نقطة التحكم هى مكان تتوقف عنده وتفحص ما تم إنجازه، وإن كانت هناك أخطاء فصححها، وهذا مهم لأنه فى حالة عدم اكتشاف الأخطاء حتى اللحظة الأخيرة ستخرج المشكلة عن نطاق السيطرة. ونقطة التحكم لا تعنى تفتيشًا مفاجئًا؛ فلابد أن يعلم المرءوس موعد كل نقطة تحكم وما الذى يجب تنفيذه حتى هذا الوقت. إن وضعك نقاط تحكم لا يعنى أنك لا تثق بمرءوسيك. دع موظفيك يعرفون أنك تثق بهم وأكد لهم أن نقاط التحكم مصممة لمساعدتهم - وليس التفتيش على عملهم. ونقاط التحكم تساعدهم على قياس تقدمهم بأنفسهم.

- *أعط مرءوسيك الأدوات والسلطة التى تمكنهم من إنجاز العمل.* فإن كانت المهمة تتطلب مصروفات مالية أدرج فى التفويض ميزانية للعمل وامنح الشخص المخول السلطة لإنفاق المبلغ المسموح به دون طلب الموافقة منك قبل إنفاق أى مبلغ. وإن كان العمل يتطلب تعيين موظفين إضافيين أو جعل

الموظفين يعملون وقتاً إضافيًا امنحهم السلطة لذلك كجزء من التفويض؛ فهذا سيضمن لك أنه ما من أحد سيقاطعك باستمرار أثناء عملك ليسألك عن مثل هذه الأمور.

- قدم *المساعدة عند الحاجة إليها*. قد يبدو فى هذا تناقض؛ فأنت تفوض لتقلص أنشطتك فى العمل الذى فوضته. فإن عرضت المساعدة، ألا تشجع بذلك المقاطعات؟ لتقليل الوقت المهدر على مثل هذا الأمر، اطلب من مرءوسك أن يعد اقتراحًا عندما يأتيك بمشكلة؛ فبهذه الطريقة سيضطر المرءوس أن يفكر فيها، وفى الغالب سيجد حلًّا لها ولا يأتيك على الإطلاق- أما فى حالة إتيان المرءوس لك، فإن الوقت الذى ستمضيانه فى التعامل مع المشكلة سيكون قصيرًا جدًّا.

تعرف على مواطن قوتك وضعفك

قبل أن تستطيع دخول السباق ويتم قبولك فى مضمار النجاح لابد أن يكون لك فى البداية هدف محدد - هدف كبير لا ينطوى على أى تردد، ولابد أن تملك الشجاعة والجرأة والعزيمة على التشبث به بغض النظر عما يقف فى طريقك أو يواجهك من عقبات.

إنك لن تنجح فى القيادة قط إلا إذا آمنت من قلبك أنه بمقدورك أن تكون قائدًا. لذا، لابد أن تغرس فى عقلك الباطن شرطين بسيطين: لابد أن تؤمن أن ما تريده يمكن أن يحدث، ولابد أن تؤمن أنه سيحدث.

إن هناك قوة كامنة فى الكلمات المنطوقة، وهى قوة لا تستثار عند تكرار نفس هذه الكلمات داخل عقلك أو بصوت خافت. فعند ترديدها بصوت عال تحدث هذه الكلمات أثراً على العقل يستمر فترة أطول؛ فالعديد منا يلهمه ويحمسه الإنصات إلى محاضرة أو ندوة عظيمة أكثر من قراءة نفس المحاضرة أو الندوة، فنحن نتذكر الكلمة المنطوقة فى حين ننسى الكلام المطبوع؛ وذلك لأن الكلمة المنطوقة تترك أثرًا أكبر على الذات الداخلية.

بوسعنا التحدث إلى عقلنا الداخلى أو الباطن تمامًا كما نتحدث مع طفل، لأننا نعلم من الخبرة أنه سينصت لنا وينفذ اقتراحاتنا. إننا نرسل باستمرار اقتراحات أو أوامر لعقلنا الباطن: ربما لا نفعل ذلك بصوت عال، ولكننا نفعله فى صمت. فبدون وعى، ننصح عقلنا الداخلى ونقترح ونحاول التأثير عليه وتوجيهه لاتجاهات بعينها.

وعن طريق التحدث مع عقلنا الباطن بشكل واع وصوت مسموع، نجد أننا نستطيع التأثير بشكل ملموس على عاداتنا وحوافزنا وطرق معيشتنا، وفى الواقع، إن احتمالات التأثير على الشخصية والحياة بهذه الوسيلة لا حدود لها.

ابدأ بكتابة قائمة بالخصائص التى تصنع شخصية قوية وشجاعة وناجحة، والخصائص المقابلة لها، تلك التى تصنع شخصية ضعيفة وجبانة وغير ناجحة، وتفحص نفسك كى تتبين الدرجات التى أحرزتها بكل قائمة. ردد الخصائص بصوت عال: الإيمان والشجاعة والثقة بالنفس والطموح والحماسة والمثابرة والتركيز وحس المبادرة والروح المرحة والتفاؤل والاجتهاد، إلخ، واسأل نفسك عما إن كنت تملك هذه الخصائص المذهلة، أو كنت تملك نقائضها.

لا تخش مواجهة نقاط ضعفك، أو تسمية عيوبك بأسمائها الصحيحة، بل سلط عليها الضوء، وشاهدها على حقيقتها، وضع يدك عليها؛ فلا ينبغى عليك أن تكون شخصًا أقل من ذلك الذى أراد الله أن تكونه - أن تكون أقل من الشخص الذى تشعر أنك يجب أن تكونه وتستطيع أن تكونه، أن تحظى بحياة يفسدها عيب ما يمكنك التغلب عليه.

بعد استعراضك قائمة الخصائص الشخصية، اسأل نفسك هذه الأسئلة الأشمل، بينما تتصور ذاتك دومًا وتخاطبها بالاسم:

"ما سبب وجودك فى الحياة يا ... ؟ ماذا تعنى للعالم؟ ما الرسالة التى ترسلها حياتك أو وظيفتك له؟ ما الذى تعنيه لشركتك أو منظمتك أو مجتمعك؟".

"ما الذى تمثلينه يا ... ؟ هل تعكسين ذلك الشىء الذى تمثلينه بصبر ومثابرة وعزم دون تذمر أو نحيب أو تنصل؟".

اسأل نفسك: "هل أحلم بالشىء الكبير الذى سأفعله غدًا، أم أننى أفعل

الأشياء الصغيرة التى يمكننى القيام بها اليوم".

اختبر نفسك بهذه الطريقة دومًا حتى تحصل على فكرة جيدة عن نفسك، وعلى تقييم عادل لنفسك، حتى تتعرف على مواطن قوتك ومواطن ضعفك، وحتى ترى بعينين ثاقبتين الأشياء التى تعوق مسيرتك، والخلل الذى يوجد بطبيعتك ويشل حركتك. هل مواطن ضعفك تقوض مقدرتك بنسبة ١٠ أم ٢٠ أم ٥٠ أم ٧٥٪. بعد ذلك وجه ضربة قاضية لأعدائك: أعداء نجاحك، أعداء كفاءتك، أعداء سعادتك. أكد بقوة واستمرار سيطرتك الكاملة على مواطن ضعفك - على عدم قدرتها على الهيمنة على حياتك وتدمير حياتك المهنية.

استعن بعقلك الباطن

عن طريق مثل هذه الأحاديث القلبية مع نفسك، يمكنك تغيير طبيعتك بالكامل وإحياء حياتك المهنية. وسواء كانت الصفة التى تفتقر إليها هى الإيمان أو الشجاعة أو حس المبادرة أو الروح المرحة، حدد الصفة التى ترغب فى اكتسابها، وأكد بإيجابية أنها بحوزتك، وتمرس عليها فى أى وقت يكون فيه ذلك ممكنًا. ركز عليها، وسوف تندهش من مدى سرعة حصولك على ما تبغيه.

نحن نحتاج أن نخبر عقلنا الباطن بما نريده بدقة، ونحتاج أن نوجهه لمساعدتنا على تحقيق أهدافنا. فعندما تعرف رغبتك الحقيقية، يدفعك عقلك الباطن نحوها مباشرة، ولكنه يكون بحاجة لأن يعرف أنك تحتاج بصدق وبدون تردد أو تذبذب هذا الهدف، وأنك لن تتخلى عنه لأجل ما يتعارض معه من رغبات ومفاهيم أو لأجل خيالات لحظية تجوب عقلك.

إن القوة تنبع من داخلنا أو من لا مكان، لذا كن نفسك، وأنصت إلى الصوت بداخلك؛ فهناك مجال للتحسن بكل تخصص، وكل تجارة، وكل مشروع. إن العالم يريد أشخاصًا يستطيعون القيام بالأشياء بطرق أحدث وأفضل. فلا تعتقد أنه ما من أحد سينصت إليك لأن فكرتك أو خطتك غير مسبوقة، أو لأنك شاب وقليل الخبرة؛ فالشخص الذى يملك أى شىء جديد وقيّم ليعطيه للعالم سيجد من ينصت إليه ويدعمه. إن كنت تتمتع بشخصية قوية وجرأة تجعلك

تتوصل لأفكار خاصة بك وطرق متفردة، وإذا لم تخش أن تكون نفسك، ولست نسخة من شخص آخر، فسرعان ما سينتبه إليك الآخرون.

إلى أن تمحو كلمة "مستحيل" و "لا أستطيع" و "الشك" من قاموسك، لن يكون بمقدورك النهوض. لا يمكنك أن تصير قويًا فى الوقت الذى تؤمن فيه بأنك ضعيف، أو تكون سعيدًا فى الوقت الذى تركز فيه على بؤسك أو حظك العثر.

التزم بما ترغب فى إنجازه

إحدى أكثر الطرق الفعالة لتحفيز نفسك هى أن تتعهد بالقيام بما ترغب فى إنجازه: فحينما تسوء الأمور، وحينما تبدو العوائق غير قابلة للتذليل، وحينما يطل الإحباط بوجهه، سوف يحفزك تعهدك والتزامك ويجعلك تواصل المعركة.

إن الطريقة الوحيدة التى يمكنك اكتساب القوة من خلالها هى أن تتعهد فى وقت مبكر من حياتك بألا تدع أية فرصة تؤهلك لذلك تمر مرور الكرام. لا تتراجع أمام أى شىء من شأنه أن يمدك بمزيد من ضبط النفس، ومزيد من التدريب، ومزيد من الخبرة. ومهما بدا لك مثل هذا الأمر بغيضًا، فأرغم نفسك على القفز بداخله: فلا يوجد شىء يصقل القدرة وينميها مثل المسئولية. ولا تعبأ بصعوبة المهمة، بل تولَّها واعقد العزم على أنك ستؤديها أفضل من أى شخص سبق له تأديتها من قبل.

إن القادة لابد أن يحفروا طريقهم الخاص، وإلا فلن يصبح الأثر الذى يحدثونه بالعالم كبيرًا؛ فالإبداع الخالص هو الذى يجذب الانتباه. ولكى تكون قائدًا، لا تتبع أحدًا، ولا تحاكه - لا تفعل الأشياء كما سبق للجميع أن فعلوها من قبل، ولكن جرب طرقًا جديدة وعبقرية. دع الأشخاص الذين يعملون فى تخصصك يرون أنك غير مقتنع بما فعله أسلافك، وأنك ستضع برنامجك الخاص.

لا تخش الثقة بنفسك، بل آمن بقدرتك على التوصل لأفكار مبدعة؛ فمهما كان ما تفعله، افعله بينما تهيمن عليك روح الاستقلال.

الخلاصة

- لن تنجح قط فى القيادة إلا إذا آمنت بصدق أنه بوسعك أن تكون قائدًا، لذا لابد أن تغرس فى عقلك الباطن شرطين بسيطين: لابد أن تؤمن بأن ما تريده يمكن أن يحدث، ولابد أن تؤمن بأنه سيحدث.

- أحد المتطلبات الأساسية للنجاح كقائد هو القدرة والاستعداد لتفويض عملية اتخاذ القرار للمرءوسين. والعديد من المديرين يرفضون القيام بذلك، لكن القادة الناجحين يدركون أنه ليس بوسعهم القيام بكل شىء؛ فالقائد الناجح يعين ويدرب من يمتلك الكفاءة العالية ويسمح له باتخاذ القرارات فى إطار خبرته، حتى تتاح للقائد الفرصة أن يستغل وقته / وقتها فى القيام بالأمور الأكثر أهمية.

- لا تعتقد أنك لن تجد من سينصت لك لأن فكرتك أو خطتك غير مسبوقة أو لأنك شاب ومنعدم الخبرة؛ فالشخص الذى يملك أى شىء جديد وقيّم يمنحه للعالم سيجد من ينصت له ويدعمه.

- لا تخش مواجهة نقاط ضعفك أو تسمية عيوبك بأسمائها الصحيحة، بل سلط عليها الضوء وشاهدها على حقيقتها ثم ضع يدك عليها؛ فلا ينبغى أن تكون شخصًا أقل من ذلك الذى أراد الله أن تكونه، أو أن تكون أقل من الشخص الذى تشعر أنه يجب أن تكونه وتستطيع أن تكونه، أو أن تحظى بحياة يفسدها عيب ما يمكنك أن تتغلب عليه.

- كى تكون قائدًا، لا تتبع الآخرين: لا تحاكهم، ولا تفعل الأشياء كما سبق أن فعلها الآخرون قبلك، ولكن جرب طرقًا جديدة وعبقرية، وأثبت لمن هم فى مجال تخصصك أنك غير مقتنع بما فعله أسلافك، وأنك ستضع برنامجًا خاصًا بك.

الفصل الثانى عشر

تكوين فريق عمل نشط

تمنَّ للآخرين ما تتمناه لنفسك؛ فهذا هو مفتاح العلاقات الإنسانية المتناغمة.

لقد تغير عالم العمل جذريًّا خلال العقد السابق، ولايزال التغير متواصلا بسرعة شديدة أكثر من أى وقت مضى منذ الثورة الصناعية، كما أن العقود العديدة التالية ستشهد على الأرجح تغييرات أكبر.

جرت العادة على أن تتخذ الإدارة العليا جميع القرارات التى تنتقل عبر سلسلة من المستويات حتى تصل إلى قاعدة موظفى الشركات. وقد رأينا، ونرى، باستمرار أن ذلك الأسلوب قد حلت محله شركات أكثر تعاونًا يُنتظر منها - من جميع الأشخاص على كل المستويات - الإسهام فى كل جانب من جوانب أنشطة شركتهم؛ ففرق العمل الآن هى التى تنجز المهام - وهى عبارة عن مجموعات من الأشخاص يترأسها فى العادة قائد مجموعة، ومن ثم تقوم بالتخطيط لعمل ما وتنفيذه والسيطرة عليه.

إن جوهر الفريق هو الالتزام العام، وبدون هذا الالتزام يصبح عمل أفراد المجموعة فرديًّا؛ وبوجوده يُضحُون وحدة قوية من الأداء الجماعى.

فى الفريق المثالى، يؤدى كل عضو دوره بطريقة تكمل ما يقوم به الأعضاء الآخرون لتحقيق قراراته، ومن خلال هذا التعاون، يصبح الكل أعم من الأجزاء.

إن الفريق الجراحى هو خير مثال على ذلك: فكل عضو من أعضاء الفريق - الجراح وطبيب التخدير والممرضات والفنيون الآخرون - يؤدى مهامه الفردية بخبرة. وفى الفريق الجراحى البارع، يسرى تدفق من التفاعلات بين أفراده. ويلتزم الجميع بتحقيق هدف واحد - الحفاظ على حياة المريض.

وهناك أمثلة للفرق الناجحة بكل جانب من جوانب الحياة: البطولات الرياضية، أبحاث معالجة الأمراض، إطفاء الحريق والإنقاذ، وفى كل مجال من مجالات العمل.

إدارة فريقك

إن كانت فلسفتك فى إدارة الآخرين هى: "قم بالأمر بطريقتى أو غادر المكان"، فمن الأفضل أن تستعد لتقبل كراهية الآخرين لك، لأن قائد الفريق لا ينبغى أن يكون طاغية. فهو ييسر الأمور ويؤسس ويدير فريق عمل ذكيًّا ومتحمسًا لإنجاز العمل، لأن هدفه هو تنمية مهارات وتنسيق جهود فريق مكون من أعضاء أذكياء ومتحمسين.

لا تكن رئيسًا، بل قائدًا

لتكوين فريق نشط ومتحمس، لابد أن تتوقف عن التفكير كـ "رئيس"؛ فالرؤساء يصدرون قرارات ويعطون أوامر، أما قادة الفرق فيديرون مجموعات لمفكرين بالغين يواجهون معًا مشكلات ويعملون على حلها. وقادة الفرق الناجحون يوفرون مناخًا يلقى فيه أعضاء الفريق التشجيع كى يحللوا المشكلات بطرقهم الخاصة، ويقترحوا حلولاً، ويشاركوا فى اتخاذ القرارات. دعونا نستعرض بعض الطرق التى يستطيع قادة الفريق من خلالها القيام بذلك:

- إنهم يحرصون على معرفة أعضاء الفريق وفقًا لرؤية ومهمة الشركة والفريق، وحشد جهودهم لتنفيذهما.
- إنهم متواصلون محترفون ويدركون أن التواصل هو طريق ذو اتجاهين. فمن المهم بالنسبة للقادة أن ينقلوا توجيهاتهم ومفاهيمهم لأعضاء الفريق، ولكن من المهم بالنسبة لهم كذلك أن يفتحوا آذانهم لسماع أفكار واقتراحات فريق عملهم.
- إنهم يهدفون إلى تطوير مهارات وقدرات أعضاء فريقهم. فالقادة الناجحون يخصصون الوقت الكافى لتحديد مواطن قوة وضعف كل عضو من أعضاء الفريق ويعملون مع كل عضو منهم لتحسين أدائه. إنهم يشجعون أعضاء الفريق على السعى المستمر وراء التعلم ويزكون لهم مصادر جيدة - سواء داخل أو خارج الشركة - من شأنها مساعدتهم على النمو كأفراد وكأعضاء فى فريق.
- إنهم يعملون مع الأعضاء لتحديد معايير أداء واضحة وقابلة للتحقيق والقياس، وتطوير وسيلة يعرف من خلالها الأعضاء مستوى أدائهم.
- إنهم يحفزون ويلهمون أعضاء الفرق من خلال التصديق والثناء والمكافأة. ويحفزون ويلهمون أعضاء الفريق بالأحاديث التشجيعية والتصديق على عملهم وخلق مناخ يسوده الحماسة.

طبق "القاعدة الذهبية"

"قدم للآخرين ما تحب أن يقدموه لك". إن تلك القاعدة الذهبية تظهر بجميع الأشكال فى كل الأديان السماوية، وعندما سُئل أحد الحكماء عن أهم حكمة فى العالم قال: "أهم فكرة هو ألا تفعل لإنسان آخر ما لا تحب أن يفعله لك". وينظر علماء النفس الحديث إلى هذه القاعدة بوصفها العامل الرئيسى لتطور علاقات اجتماعية سوية.

ما علاقة اتباع القاعدة الذهبية بموضوعنا - وهو كيف تكون قائد فريق ناجح؟ يجيب نفس هذا الرجل الحكيم عن هذا السؤال: "إن لم أساند نفسى، فمن سيساندنى؟ ولكن إن لم أساند إلا نفسى، فمن أنا؟". نعم، إن الله منحنا القوة كى نكوّن الثروات؛ فمن المهم أن نلتزم بالاستغلال الأمثل لمواهبنا وفرصنا، على أن يصاحب ذلك التزام بالعناية ليس فقط بأنفسنا ولكن بالآخرين أيضاً.

ستجد أن مبدأ القاعدة الذهبية هذا منسوج كخيط ذهبى فى جميع مناهج الفلسفة والدين الرئيسية - قد لا تجده بنفس الكلمات، ولكن الفكرة واحدة: لابد أن نعطى للآخرين ونريد لهم نفس حريات الاعتقاد والعبادة والإنجاز والامتلاك التى نبغيها لأنفسنا.

وحينما نتبنى هذا السلوك كمبدأ أخلاقى - كمبدأ مرشد لنا - يصير عاملاً مؤثرًا قويًا على حياتنا اليومية. إنه كنز الحكمة الكائن داخل أعماق كينونتنا - مرشد وموجه داخلى مكانه قلب وروح كل رجل وامرأة.

لابد أن نبرمج عقلنا الباطن على أننا لم نخلق لأنفسنا فقط، بل إننا جزء من فريق، وكل عضو فى الفريق هو شريك أو شخص يتولى ويتقبل مسئولية تساعد الفريق على النجاح، ومستعد للإسهام بكثير من الجهد لضمان نجاحه.

حينما نتيح للآخرين الحرية الكاملة للتفكير والتحدث واتخاذ القرارات بعقولهم وقلوبهم، فإننا نكوّن فيهم رأيًا كالذى نكونه عن أنفسنا - إنها شراكة نعطى فيها بقدر ما نتوقع أن نأخذ.

ما الذى تحتاجه كى تكون عضوًا عظيمًا بالفريق

كما ذكرت آنفًا، فإن قائد المجموعة ليس رئيس الفريق وإنما الأول بين أشخاص متساوين، وجميع أعضاء الفريق لابد أن يعملوا معًا لتحقيق أهداف الفريق، والنجاح كعضو فى الفريق يبدأ بأداء مهمتك ببراعة، ومن المنتظر من جميع أعضاء الفريق أن يؤدوا عملهم بشكل جيد، ولكن الأداء الجيد فى حد ذاته ليس كافيًا؛ فعليك القيام بالمزيد كى تصبح عضوًا عظيمًا بالفريق. إليك بعض الإرشادات التى ستساعدك على تحقيق هذا الهدف:

- *شارك بكل جوارحك فى مناقشات الفريق وأنصت بتمعن.* ساهم فى كل مناقشة، وحتى إن لم يكن لديك أفكار مبتكرة لعرضها، علق على اقتراحات الأعضاء الآخرين واطرح أسئلة جيدة - اعرض دعمك، وتطوع بالمساعدة.

- *حفز نفسك.* ضع أهدافًا شخصية تتواءم مع مهمة الفريق، وشارك فى تحديد أهداف الفريق التى سينبغى عليك العمل لتحقيقها، لذا لابد أن يكون لك رأى فى تحديدها.

- *جرب أشياءً جديدة.* لا تخش خوض المخاطرات؛ فتلك هى الطريقة التى يمكنك تحقيق التقدم من خلالها. تذكر السلحفاة: فهى تكون بأمان تام عندما تكون داخل قوقعتها، ولكن فى حالة رغبتها فى المضى للأمام عليها أن تدفع رقبتها للخارج.

- *انظر فيما وراء فريقك.* ادرس ثقافة شركتك: تعرف على هدفها الأساسى وتفهمه، وتبين مدى اقتراب فريقك من أهداف القسم والشركة، تبين مدى مواءمة عملك مع الصورة العامة.

- *تعامل مع وجهات النظر الأخرى بحرص.* أنصت إلى آراء الأعضاء الآخرين، ولا تخش التعبير عن رأيك حتى لو كان مختلفًا أو حتى مناقضًا لرأى الجميع. دافع عما تؤمن به، ولكن لا تكن متعنتًا بشأنه، بل كن مستعدًّا لقبول حل وسط كى تصل إلى رأى بالإجماع.

- *كن لاعبًا بالفريق.* تعاون ولا تتنافس: قدم الدعم لزملائك فى الفريق، وساعدهم على النمو بمشاركة الأفكار، وتولَّ أمر المهام الصعبة، وتدريب ومراقبة الأعضاء الجدد، وأثن على الزملاء الذين أبلوا بلاءً جيدًا، وأبدِ التقدير للأعضاء الذين كانوا نعم العون لك أو للفريق.

- *تعرف على زملائك بالفريق.* تعرف على مواطن قوتهم وضعفهم، وتعرف على أهدافهم وطموحاتهم الشخصية. تعرف على خصائصهم وأكثر ما يزعجهم؛ فذلك من شأنه أن يجعل العمل معهم أسهل وأكثر إمتاعًا.

- *عزز ثقتك بذاتك.* أعد قراءة الفصل الثانى من هذا الكتاب وطبق ما تعلمته منه. وبالإضافة إلى هذا، اقرأ كتبًا ومقالات عن التنمية الذاتية. ادرس نفسك، وتبين الجوانب التى تحتاج لتحسين. على سبيل المثال، إن كنت خجولاً، تلقَّ تدريبًا فى الحزم، وإن كنت متحدثًا أو كاتبًا سيئًا، اشترك فى دورات تدريبية لمعالجة هذه الأمور.

- *لا تدع النزاعات تقوض تقدم فريقك.* إن حدث خلاف فى الرأى أو حتى نزاع أكثر حدة بينك وبين أحد الزملاء، حاول معالجته بأقصى سرعة ممكنة ولا تتركه يتفاقم. وبمجرد معالجته، انس أمره. لا تحمل ضغائن لأحد، و"اترك الماضى بأحزانه".

- *تعلم مهام أخرى فى نطاق الفريق.* تدرب على القيام بعمل أعضاء الفريق الآخرين؛ فأنت بهذه الطريقة تعزز من قيمتك للفريق، حيث يمكنك أن تحل محل زميل آخر فى حالة غيابه، أو تتولى أمر أعباء العمل الثقيلة، وغير ذلك من الاحتمالات الأخرى.

- *راقب تقدمك.* من وقت لآخر راجع أهدافك الشخصية وأهداف فريقك، وتبين مدى قربك من تحقيقها، وكن مستعدًّا لاتخاذ خطوات لتصحيح المشكلات التى تعوق تقدمك.

إن مفهوم الفريق قائم على مبدأ مفاده قيام أعضاء الفريق بكل ما ينبغى القيام به لإتمام مهامهم، ويتضمن هذا القيام بالعمل الذى لا تستمتع به، ومساعدة الأعضاء الأبطأ على الإسراع، وتنحية المشروعات المفضلة جانبًا كى يستطيع الفريق أداء المهام ذات الأولوية القصوى.

أهمية الثقة

إن أساس أى علاقة - سواء داخل أو خارج العمل - هو الثقة. فإن لم يثق أعضاء الفريق فى قائدهم أو فى واحد أو أكثر من زملائهم، لن ينهض الفريق قط.

إن نجاح أو فشل قائد الفريق يعتمد على ثقة فريقه به. فإن وثق بك الآخرون سينصتون لأى شىء تقوله، أما إن لم يثقوا بك فإن معظم ما ستقوله سيدخل من أذن ويخرج من الأخرى.

من السهل أن تجعل شخصاً آخر يفقد الثقة بك؛ فقائد الفريق الذى يقطع وعدًا ثم يفشل فى الوفاء به، يضيع ثقة الآخرين به. وعندما يحجب أحد أعضاء الفريق معلومات ضرورية عن الأعضاء الآخرين فإن النتيجة: عدم ثقة أحد بهذا العضو ثانية.

إن بناء الثقة ليس سهلاً، وإن كان أعضاء الفريق لا يثقون بأحد فقائد الفريق يمكنه التدخل والتخفيف من وطأة هذه المشكلة. ومع ذلك، فإن فقد قائد المجموعة ثقة أعضاء فريقه به سيضطر لبذل مجهود مضنٍ لإعادة بناء علاقة قائمة على الثقة.

إن الرجال والنساء الذين أهلتهم مهاراتهم لأن يصبحوا أعضاء فريقك لابد أن يثقوا بأنفسهم، ويؤمنوا بقدرتهم على التوصل لأفكار مبتكرة. وإن كانوا يمتلكون أية قدرات خاصة، فإن اعتمادهم على أنفسهم سوف يخرج تلك القدرات إلى السطح.

بغض النظر عن طبيعة عملك، شجع أعضاء فريقك على صقل روح الاستقلالية أثناء تنفيذ خططهم، وأعطهم الفرصة للتعبير عن أنفسهم فى عملهم. وبدلاً من أن يكونوا مجرد ترس فى الآلة، شجعهم على التفكير بشكل مستقل وتنفيذ أفكارهم - بقدر المستطاع - حتى لو كانوا يعملون لدى شخص آخر.

التغيير ليس سهلاً

ليس من السهل تغيير الطريقة التى تعمل بها؛ فذلك يتطلب تغييرًا جذريًا فى الطريقة التى تنظر بها إلى عملك - وإلى نفسك. ولا أحد يحب أن يغير الطريقة

التى يقوم بإنجاز الأمور بها. فأنت معتاد على إنجاز عملك بطريقة معينة. وتشعر بالراحة عند مواصلتك القيام به بهذه الطريقة. لكن التغيير يخرجك من النطاق المريح، بحيث لا تستطيع إحراز أى تقدم إلا إذا شعرت بالراحة. لذا، عليك أن تغوص داخل عقلك الباطن وتطهره من العادات القديمة وتغرس بداخله طرقًا جديدة للقيام بالأمور.

إنه إجراء صعب، ولكنه يستحق التجربة. وبعض الفوائد التى ستجنيها هى:

١. *وظيفتك*. إن الأمر بهذه البساطة: إن فشلت شركتك فستصبح بلا عمل، وإن ازدهرت، فلن يصبح لديك عمل فقط، ولكن فرصك داخل مؤسستك ستتسع. وفى عالم اليوم ذى الطابع شديد التنافس، إن أرادت شركتك الازدهار - أو حتى الاستمرار - فيجب عليها أن تتغير. ولكن ما من شركة يمكنها أن تتغير إلا إذا أسهم جميع أعضائها بهذا التغيير. وعن طريق تقبل التغيير، فأنت تلعب دورًا صغيرًا للحفاظ على بقاء شركتك، وعن طريق دعمك للتغيير بحماسة فأنت تزيد من مقدرة شركتك على مواجهة المنافسة.

٢. نموك *الشخصى*. إن مناخ الفريق يستحث أعضاءه على استخدام ذكائهم وإبداعهم ومهاراتهم لمعالجة مشكلات الفريق. والآن، وللمرة الأولى فى وظيفتك، يمكنك التعبير عن أفكارك والإسهام فى الطريقة التى يتم بها العمل؛ وهذا يحفز عقلك ويشجعك على بناء معرفتك، ومع كل نجاح تزداد ثقتك فى نفسك. وعندما تواجهك انتكاسات - ولابد أن تواجهك - فإن التركيز على نجاحات الماضى بدلاً من الاستياء من الموقف الحالى سيساعدك على تطوير المرونة التى تحتاجها لتقبل هذه الانتكاسة والتعلم منها.

٣. حياتك *المهنية*. إن كان هدفك هو صعود السلم الوظيفى بالشركة، فإن المشاركة الفعالة فى أنشطة الفريق ستمنحك الخبرة الضرورية

للقيادة، وستلعب دورًا فى إدارة الاجتماعات والإشراف على المشروعات وتدريب الزملاء ومراقبتهم، وستجذب انتباه الإدارة العليا بعد علمهم بإسهاماتك. وعند تشكيل فرق عمل جديدة، سوف تنتقل إلى إدارة إحداها.

التغلب على مقاومة التغيير

إنك لست الوحيد، على الأرجح، الذى يجد فى نفسه غضاضة من التغيير؛ فربما يوجد آخرون فى شركتك يقاومون كذلك أى جهد للانتقال من العمل بمجموعات عمل إلى فرق عمل؛ فمعظم الناس يقاومون التغيير، ويجدون لهم أى مبرر لإبقاء الحال على ما هو عليه.

عندما يواجه الناس تغييرات فى الطريقة التى يتم بها تأدية العمل، فإنهم يقولون فى العادة: "ولكننا طالما قمنا بهذا الأمر بهذه الطريقة". ولإحداث تغييرات بالطريقة التى يتم بها إنجاز العمل، لابد أن تتعرف فرق العمل على فوائد التغييرات.

ثمة سبب آخر يجعل الناس يتشبثون بالطريقة التى تسير بها الأمور هو مبدأ "إن لم يكن مكسورًا، لا تصلحه"، أو التعليق المقارب له "لا تعبث بشىء ناجح".

لا شك أن العديد من العمليات والإجراءات والطرق التى كان يُؤدى بها العمل ناجحة، لذا، لابد ألا يتم إحداث التغيير لأجل التغيير فقط؛ فبيت القصيد هو: حتى إن لم تكن العملية "مكسورة" ولا بأس بها، فلابد من تفحصها لمعرفة التغييرات التى يمكن إحداثها حتى تصبح أكثر فاعلية عند نقلها لنشاط الفريق.

ولا يمكن أن تنجح التغييرات التى يتم إحداثها بالفرق إلا إذا كانت إدارة الشركة العليا مؤمنة بقيمتها وأعطتها دعمًا كاملاً.

وقد يخشى مشرفو الصفوف الأولى أن تتقلص أدوارهم أو تُسلَب وظائفهم، وينظرون إلى دورهم المختلف بوصفه تقليلاً لمنزلتهم.

إن التغيير من مشرف إلى قائد فريق لا يتم بين ليلة وضحاها، بل يستغرق وقتًا ويتسم أحيانًا بالصعوبة. ولابد للإدارة أن توضح للمشرفين كيف يمكنهم الاستفادة من التغيير، ولابد أن تؤكد لهم أنه من خلال تفويض بعض مهامهم، سوف يتاح لهم مزيد من الوقت لتحسين العمليات الكلية، وتولى أمر مشروعات جديدة، وتوسيع مدار وظائفهم. وإن غذت عقلهم الواعى بهذا التأكيد، فإنه سينفذ إلى عقلهم الباطن الذى سيتكيف معه، ومن ثم يساعدهم على تقبل التغييرات الضرورية.

اجعل تصميم الوظيفة جهدًا جماعيًا

إن الفريق يتكون من أعضاء يمتلكون مجموعة مختلفة من المهارات التى يمكن دمجها لتحقيق أهداف الفريق - أعضاء ينفذون ما يجب أن يكون واضحًا ومتناغمًا مع توجه الفريق. ويجب أن يعرف جميع الأعضاء المكان الملائم لهم فى الصورة الكبرى، وكيف - عن طريق العمل معًا - يمكنهم تحقيق أكثر ما يمكنهم تحقيقه كأفراد.

عند تصميم الوظائف التى سيؤديها الفريق، لابد لقائد الفريق أن يستغل معرفة وخبرة جميع أعضاء الفريق: فكما تصير أهداف الفريق أكثر فاعلية حينما تُحدَّد من قبل الفريق برمته، يصبح تصميم الوظيفة - العمليات والطرق المستخدمة لتنفيذ الأهداف - أكثر فاعلية عندما يضعه كل أعضاء الفريق.

التعاون بالمهمة

إن المقولة القديمة "عقلان أفضل من عقل واحد" يمكن تعديلها لتصبح: "ثلاثة عقول أفضل من عقلين" وهكذا.. فإن استطعنا استغلال القوة العقلية للآخرين بالإضافة إلى تلك الخاصة بنا، فإننا نعزز بذلك احتمالات النجاح.

عن طريق العمل بالتعاون مع أعضاء الفريق ومتخصصى المجالات التى تبعد عن مجال خبرتك، فإنك لا تتعلم فقط منهم (وهم يتعلمون منك)، ولكن هذا التفاعل داخل المجموعة يكون بمثابة الحافز لتفكيرك؛ فهو يعزز ذكاءك،

ويشحذ منظورك، ويحفز إبداعك - إنه يعزز قوة عقلك الباطن، الأمر الذى يجعلك أكثر قدرة على اتخاذ قرارات أكثر براعة وحكمة.

فى كثير من الأحيان، تولد أفكار شخص أفكارًا أخرى لدى من حوله. ففى داخل عقلك تكمن المقدرة على التوصل إلى عدد لا محدود من الأفكار. وتكمن معظم قوة عقلنا فى أعماق عقلنا الباطن، فهى فقط تنتظر من يكتشفها ويكشف النقاب عنها. عندما تناقش مجموعة من الأشخاص موقفًا ما، تبزغ أفكار من داخل العقل الباطن لأحد أعضاء الفريق نتيجة لشىء قاله عضو آخر فى الفريق، كما أن أية فكرة بوسعها زرع بذرة فى عقل آخر، تزدهر لتصير فكرة أخرى؛ فبقيام كل شخص بالتعبير عن أفكاره ومفاهيمه، يقوم الآخرون بامتصاص وتعديل وتشكيل هذه الأفكار فى عقولهم، ويتمخض الجهد الجماعى عن تفكير جديد ما كان يمكن أن يحدث بدونه.

التعاون يعزز الحماسة

حينما يتعاون الأشخاص عند اتخاذ قرار، فهم يأخذون عهدًا على أنفسهم بجعله ينجح. فحقيقة أنهم كانوا جزءًا من عملية صنع القرار تمنحهم شعورًا بملكية البرنامج. وما من شىء بوسعه توليد الحماسة مثل الملكية؛ فالعقل يظل يردد: "إنه مشروعى - لابد أن ينجح".

إن ما يدور بالعقل هو الذى يحدد النتيجة: فعندما يتحمس الناس حقًا، يمكنك أن ترى ذلك فى بريق عيونهم، وفى يقظتهم وشخصياتهم التى تشع حيوية. يمكنك رؤية ذلك فى رشاقة خطواتهم، ويمكنك رؤيته فى نبض كينونتهم. إن الحماسة تجعل سلوك المرء إزاء الآخرين، وإزاء وظيفته، وإزاء العالم مختلفًا، لأنها تحدث اختلافًا كبيرًا فى حيوية وسعادة الوجود الإنسانى.

تحرص "ميشيل بيلوسو" - رئيس مجلس إدارة "ترافيلوستى"، وهى شركة ناجحة لتقديم خدمات النقل عبر الإنترنت - على أن تكون لديها فرق عمل متحمسة تدعم جهودها، من خلال التأكد من مشاركتهم الفعالة. وفلسفتها هى أن الأشخاص يذهبون للعمل لأنهم يؤمنون بالأشخاص المحيطين بهم وكل ما

يقومون به: رفقاؤهم وزملاؤهم ويؤمنون بأن شركتهم تفعل شيئًا عظيمًا لأجل عملائها.

وتعزز "بيلوسو" مشاركة فريق عملها بطرق مختلفة: ترسل لهم رسائل إلكترونية أسبوعية تصف بها كيف تدعم "ترافيلوستى" خبرة العميل، وتطلب من الموظفين ترشيح زميل يعكس قيم الشركة الجوهرية، وهى تصف مثل هؤلاء الزملاء وعملهم، وهى تشجع أعضاء الفريق على اكتساب عادة التواصل المنتظم مع الفريق - ليس فقط من أجل التعامل مع مشكلة ما، بل إنها تتواصل بشكل مباشر مع جميع فرق العمل لديها عن طريق إقامة حفلات غداء الحقيبة البنية كل شهر، والتى يستطيع أى موظف حضورها، وتتيح الفرصة للجميع لإجراء محادثات مفتوحة وعرضية معها، وهى تقوم بزيارات ربع سنوية للمكاتب وتناقش بتفتح الأحوال المالية للشركة والمنافسة مع الآخرين وأمورًا أخرى - وهو الأمر الذى يثير انبهار أعضاء فرق العمل ممن يريدون أن يعرفوا أن جهودهم تحقق نتائج.

طور أداء زملائك بالفريق بمنحهم المسئولية

إن المسئولية تعزز القوة بشكل هائل؛ فحيث توجد المسئولية يوجد النمو. والأشخاص الذين لا يتولون مناصب مسئولة قط لا يطورون قوتهم الحقيقية. فلأنهم لم يضطروا قط للتخطيط لأنفسهم، فإنهم لم يطوروا لديهم قوة الإبداع والابتكار والمبادرة والاستقلال والاعتماد على الذات والجرأة والقوة الدافعة: القوة للابتكار، القوة للمزج، ولمواجهة الحالات الطارئة، القوة التى تتأتى من الحشد الدائم لقوى المرء لمواجهة المواقف الصعبة، ولتعديل الوسيلة للوصول إلى الغاية، تلك القوة التى تجعل الإنسان يتصدى لأى أزمة كبرى سواء فى أمته أو فى عمله - إنها قوة لا ينميها سوى سنوات من التدريب العملى على القيام بمهمات كبرى.

الخلاصة

- جوهر الفريق هو الالتزام العام. وفى حالة عدم توافر هذا الالتزام، يعمل أعضاء المجموعة كأفراد، وعند توافر الالتزام يضحون وحدة قوية من العمل الجماعى.

- لا تكن رئيسًا بل قائدًا. عليك أن تتوقف عن التفكير كـ "رئيس"؛ فالرؤساء يتخذون قرارات ويعطون أوامر، أما قادة الفرق فينسقون مجموعات من البالغين المفكرين الذين يواجهون المشكلات معًا ويعملون على حلها.

- القادة الناجحون يوفرون مناخًا يلقى فيه زملاؤهم التشجيع للقيام بتحليلاتهم الخاصة للمشكلات، واقتراح الحلول، والمشاركة فى اتخاذ القرارات - إن المشاركة هى مفتاح النجاح.

- إن التغيير يأخذك خارج منطقتك المريحة، لذا لا يمكن إحراز أى تقدم إلا عند شعورك بالراحة. يجب أن تغوص فى أعماق عقلك الباطن وتطهره من عاداته القديمة وتغرس به طرقًا جديدة للقيام بالأمور.

- إن أساس أى علاقة - سواء داخل أو خارج العمل - هى الثقة، وعندما لا يثق أعضاء الفريق بقائدهم أو بواحد أو أكثر من زملائهم بالفريق، فلن ينهض الفريق أبدًا.

الفصل الثالث عشر

التعبير عن خالص التقدير

كل شخص يرغب أن يحظى بالحب والتقدير. كل شخص بحاجة لأن يشعر أنه مهم بالعالم. وعليك أن تدرك أن الآخرين يعرفون قيمتهم الحقيقية، وأنهم مثلك يشعرون بالعزة لأنهم بشر خلقهم الله بقدرته وميزهم عن جميع المخلوقات. وعند إظهارك للتقدير بوعى ومعرفة فإنك تتقرب من هؤلاء الأشخاص، وبذلك سوف يبادلونك الحب والنية الحسنة.

يقول أحد الحكماء: "سارع فى تقديم الثناء إلى من يستحقه"، وهذا يتضمن التقدير والكياسة والمجاملة. ونحن نرى بصورة يومية أمثلة تعكس الافتقار لهذه السلوكيات لدى العديد من الأفراد والأسر. كان "كونفوشيوس" محقًّا حينما قال: "الممارسات الأخلاقية تبدأ بصورة فردية فى المنزل". وليس من غير المعتاد أن نسمع هذه العبارة: "كل ما أفعله ليس كافيًا؛ فهو (أو هى) لا يقدر جهدى قط أو حتى يقول شكرًا".

ويصير السؤال الذى يتحتم طرحه هو: ما معدل تكرارك لهذه العبارة: "شكرًا لك، أنا أقدرك. أعتقد أنك عضو مهم فى فريقنا"؟. إن كنت ترغب فى سماع هذه الكلمات المحفزة، فمن الحكمة أن ترددها على مسامع الآخرين - يوميًا حتى تعتاد عليها - وتعنيها حقًّا؛ فالقاعدة الذهبية تعنى - على صعيد الناحية العملية - أن تقدر الآخرين.

فى كثير من الأحيان نتعامل مع موظفينا وزملائنا بوصف تقديرنا لهم أمراً مسلماً به؛ فنفترض أنهم يعلمون أننا نقدرهم، ونصاب بالصدمة عندما يستقيلون لامتهان وظيفة أخرى.

حينما ترك "تونى إى." وظيفته بشركة صيانة المبانى، سُئل فى المقابلة التى تجرى عند إنهاء الخدمة عن أكثر شىء حاز إعجابه وأكثر شىء مقته فى الشركة، فقال إنه بالرغم من أن الراتب والفوائد كانت جيدة، إلا أنه لم يشعر قط أنه كان جزءًا من الشركة، وقال: "طالما شعرت أن الآخرين ينظرون لى وكأننى ترس فى آلة. فأثناء التسعة أعوام التى أمضيتها بهذا القسم، قدمت اقتراحات عديدة، وعرضت أن أعمل بمشروعات إضافية، وحاولت تطبيق طرق إبداعية ببعض مهام العمل المخولة لى، لكن مديرى لم يدرك كل ما كان يمكننى الإسهام به".

لو أدركت الشركة قدرات "تونى" وأبدت تقديرها من خلال مناقشة مقترحاته وأظهرت له مدى تقديرها لعمله، لاستطاعت فى ذلك الحين الاحتفاظ بموظف كفء.

أظهر التقدير

أكد "وليام جيمس" - عالم النفس الأمريكى العظيم - أن أعمق الدوافع الإنسانية هو التوق لتلقى التقدير، لكن فى خضم حياتنا اليومية - سواء فى تفاعلاتنا الشخصية أو فى العمل - ننسى عادة أن نعبر عن تقديرنا لهؤلاء الذين قد يجعلون نجاحنا ممكنًا.

نحن ننزع إلى إيجاد أشياء ننتقدها بدلاً من أشياء نثنى عليها. وإبداء التقدير لا يجعل علاقات العمل أكثر إمتاعًا فحسب، وإنما يبنى روح التعاون والمشاركة فى الفريق، ويجعل أعضاء الفريق أكثر إذعانًا عندما تكون هناك ضرورة لإقناعهم بطريقتك فى التفكير.

فلتجعل هدفك أن تربطك علاقة دافئة ووثيقة بكل زملائك، وإن لم تستطع فلتحاول أن تكون علاقتك بهم ودية على الأقل، وإحدى الطرق التى يمكنك من خلالها القيام بذلك هى إبداء التقدير لهؤلاء الأشخاص من أجل جهودهم التى بذلوها لمساعدتك.

ويشعر العديد من المديرين بأن الزيادة فى الراتب أو المكافأة هى دلالة كافية على التقدير على عمل تمت تأديته بكفاءة - وبالطبع يتوقع الموظفون مكافآت مادية فى مقابل عمل أحسنوا أداءه، ولكن المال وحده ليس كافيًا.

يحكى لنا رجل أعمال من ماريلاند كيف قدم المزيد من التقدير. كانت إنتاجية أحد موظفيه تفوق دومًا إنتاجية زملائه؛ فكان يقدم أكثر مما تتطلب منه طبيعة وظيفته. وقد كانت المكافأة التى يتلقاها أعلى من مكافآت الآخرين، لكن المال وحده لم يعبر عن مشاعر مديره، لذا كتب له خطاب تقدير شخصى أرفق معه شيك المكافأة، وفى الخطاب قام بشكره وأبلغه بمدى قيمته للشركة، وفيما بعد شكره الموظف لكتابته هذا الخطاب؛ حيث قال إنه جعله يبكى، وأنه سيظل يحتفظ بهذا الخطاب للأبد.

فى الفترة السابقة لأحد الأعياد بمتجر "ستيو ليونارد" لبيع الطعام فى "نورواك"، "كونيكتيكت"، لاحظ العديد من موظفى المكاتب صفوف الزبائن الطويلة والمكتظة عند خزائن الدفع، ودون أن تطلب منهم الإدارة ذلك تركوا مهامهم المعتادة لمساعدة موظفى الخزائن على وضع البقالة فى حقائب، الأمر الذى أدى إلى تحرك الصفوف بسرعة.

قرر "ستيو" - مالك المتجر - القيام بشىء خاص للموظفين الذين قدموا يد العون لزملائهم فبعد انتهاء هذا الموسم اشترى لكل منهم قميصًا صوفيًّا مطرزًا عليه عبارة "جائزة (م ن و) لـ ستيو ليونارد". وكانت تلك الحروف هى اختصار لعبارة (مُلبُّو نداء الواجب). ومن خلال منح مكافأة خاصة للموظفين الذين أعطوا أكثر مما هو مطلوب منهم، لم يبد فقط التقدير حيث ينبغى إبداؤه، ولكنه جعل الجميع يعرفون - الموظفون وزملاؤهم ومشرفوهم، بالإضافة إلى العملاء - أنه قدر الجهد الإضافى.

لماذا يعجز الناس عن إبداء التقدير؟

عادة ما نفترض أننا نبدى تقديرًا ضمنيًّا حينما نقول "شكرًا لك"، وفى بعض الأحيان لا تكون هناك ضرورة للقيام بذلك لأن الشخص الآخر "يقوم

بوظيفته". وفى أحيان أخرى لا يستحسن المرء إبداء التقدير لأنه يعتبره دلالة على الضعف أو يؤمن أنه سيعكس نقائصه الخاصة. فقد يفكر هذا الشخص بدون وعى: "إن أخبرتهم أنهم أبلوا بلاء حسنًا، فإنهم (والآخرون) قد يشعرون أننى أقل منهم منزلة"، مع أنه ليس هناك أساس لمثل هذا الاستنتاج. إن جميع العظماء أعربوا عن امتنانهم إلى هؤلاء الذين قدموا لهم العون. فى الواقع، إن ذلك يحسن من صورتهم كأشخاص أقوياء ويغرس درجة أعلى من الإخلاص فى نفوس أتباعهم.

ولا يجب الإسهاب فى إبداء التقدير، فيكفى أن تعبر بإخلاص عن إعجابك بالعمل الذى تم إنجازه أو الخدمة التى تم تقديمها، أو مدى فخرك بإنجاز بعينه. ولا يوجد من يمل من تلقى تقدير صادق، لذا فإنك تظلم الطرف الآخر بافتراضك أنه يدرك ضمنيًّا تقديرك له وأنه ليس عليك التعبير عنه. أخبر هذا الشخص بأنك تقدر ما فعله ولماذا يراودك هذا الشعور. وفى المواقف الناجمة عن عمل معين، أظهر تقديرك بأسرع وقت ممكن بعد إنهاء هذا العمل؛ لأنه إضافة السكر إلى الكعكة، فإن تعبيرك عن التقدير سوف يضاعف بهجة الإنجاز نفسه.

ينبغى أن يكون التقدير صادقًا

يجب أن يتفهم المرء ما يقوله ويؤمن به حتى يبدو للطرف الآخر صادقًا؛ فليس من الممكن إخفاء عدم الإخلاص وسط الكلمات الرنانة، لأن صوتك وعيناك ولغة جسدك ستعكس جميعًا مشاعرك الحقيقية. وليس هناك داع لتزييف تعبيرات التقدير؛ فمعظمنا لديه كثير من الأشياء التى يقدرها وكثير من الأشخاص الذين يستحقون امتناننا المخلص.

لابد أن نصدق على هذا الجهد الإضافى الذى بذله موظفونا أو زملاؤنا فى الفريق، أو هذا التعاطف الخاص الذى نتلقاه من أصدقائنا أو أقاربنا، أو هذا التشجيع الإضافى الذى منحه لنا زملاؤنا. إن إدراكنا أننا ندين بالكثير لهؤلاء الأشخاص لابد أن يمس بئر الامتنان الحقيقى المخلص الكامن فى أعماق قلوبنا.

لذا، لا تخنقه حينما يصل إلى فمك، بل دعه يصل إلى آذان من يستحقونه، وسوف تصير حياتهم وحياتك أفضل قليلاً فى ذلك اليوم.

تقديم التعزيز الإيجابى

إن المدير المستبد يعمد دومًا إلى الانتقاد والشجب والشكوى وعدم التغاضى عن الأداء السلبى، ولكنه ينظر دومًا إلى الأداء الإيجابى بوصفه أمرًا مسلمًا به. وقد اكتشف المديرون اليوم أن التأكيد على الأمور الجيدة التى يفعلها موظفوهم عوضًا عن تركيزهم على أخطائهم وهفواتهم يؤدى إلى تعزيز روحهم المعنوية وإنتاجياتهم.

فعندما يسمع الناس نقدًا متواصلاً، يبدأ شعور بالغباء والنقص والاستياء يتسلل إلى نفوسهم. وعند قيام شخص ما بشىء لم يحز رضاك، لابد أن يكون هدفك هو تصحيح السلوك وليس جعل هذا الشخص يشعر بالسوء حيال نفسه.

أكد عالم النفس الشهير "بى. إف. سكينر" أن النقد عادة ما يعزز السلوك السيئ (عندما تكون المرة الوحيدة التى يجذبون فيها الانتباه هى المرة التى يُنتقدون بها). وقد نصح هذا العالم بأن نحد من استجابتنا للسلوك السيئ ونضاعف تقديرنا للسلوك الحسن. فعندما يُنتقد الناس باستمرار، فإن هناك نموذجًا للفشل يتخلل عقلهم الباطن، فيظنون أنهم يعانون نقصًا ما فيفاقم هذا من معدل فشلهم. ولتجنب ذلك، استبدل النقد بالإرشاد.

فعوضًا عن توبيخ موظف ما لارتكابه خطأً ما، قل له بهدوء: "أنت تحرز بعض التقدم فى العمل، ولكن مازال أمامنا شوط كبير نقطعه. دعنى أوضح لك بعض الطرق للقيام بالأمر على نحو أسرع". وعندما يحرز تقدمًا، بالغ فى الثناء عليه؛ فبهذه الطريقة يتغذى عقله الباطن بأفكار إيجابية وليست سلبية.

يخشى بعض المشرفين تقديم الثناء حتى لا يكون ذلك دلالة على اتسامهم باللين - وكأن لسان حالهم يقول: "إننا لا نريد أن ندلل مرءوسينا". إن الثناء ليس لينًا، ولكنه نهج إيجابى يعزز الأداء الجيد. فحينما تتوقف عن النظر إلى

أعضاء فريقك بوصفهم مرءوسين، وتنظر إليهم بوصفهم شركاء يعملون معك لتحقيق نفس الهدف، سيضحى الثناء الملائم جزءًا طبيعيًّا من سلوكك.

لا تمتدح بدون تمييز

تعيش الكائنات البشرية على الثناء. وعلى الرغم من أننا جميعًا نحتاج للثناء كى يراودنا شعور جيد حيال أنفسنا، لا يمكنك أن تثنى على الآخرين دون تمييز: لابد أن يقتصر الثناء على الإنجازات التى تستحق تقديرًا خاصًّا. إذن، كيف تتعامل مع الأشخاص الذين لا يفعلون قط أى شىء يستحق الثناء؟

واجهت "ماريا سى." هذا الموقف مع فريق معالجة النصوص لديها؛ حيث كان العديد من الموظفين يظنون أنهم ماداموا أنجزوا المعدلات المطلوبة منهم، فإنهم يبلون حسنًا، كما أن الثناء عليهم لإنجاز معدلاتهم كان يعزز فقط اعتقادهم بأنه لا يوجد شىء إضافى مطلوب منهم، وكان انتقاد فشلهم فى القيام بأكثر من معدلهم يقابل بهذا الإجابة "أنا أقوم بواجبات وظيفتى".

قررت "ماريا" أن تجرب نوعًا مختلفًا من التقدير الإيجابى، فأعطت واحدًا من موظفيها مهمة خاصة لا تتضمن معدلاً معينًا للوفاء به، وحينما أنجز الموظف المهمة، أثنت "مارى" على أدائه الجيد، واتبعت هذا النهج مع كل المهام الجديدة، وفى النهاية أتيحت لها الفرصة لتثنى بإخلاص على جميع المعالجين.

فى بعض الأحيان ننزع للبحث عن أشياء ننتقدها عوضًا عن أشياء نثنى عليها: فلأنك تتوقع من فريق عملك الأداء الجيد، فربما تركز على إبراز مواطن الضعف. كان "دوجلاس بى." - وهو مشرف إقليمى لسلسلة متاجر بقالة فى كاليفورنيا - يقوم بزيارات دورية ومنتظمة للمتاجر الثمانية التى تقع تحت إدارته، وكان يقول إنه حينما يذهب إلى أحد المتاجر كان يبحث عن المشكلات؛ فكان ينتقد مديرى المتاجر على طريقة عرض المنتجات، والحركة البطيئة التى تسير بها صفوف الزبائن على خزانة الدفع، وأى شىء آخر يلاحظه. قال: "إن وظيفتى هى التأكد من أن كل شىء يسير على ما يرام".

وكما يمكنك أن تخمن، فإن كل من كان يعمل فى المتجر كان يبغض زياراته، وقد أوضح مدير "دوجلاس" له أنه من المهم أن يصحح الأخطاء، ولكن لأن المتاجر كانت تتخطى معدل المبيعات وتقلل النفقات فإن مديريها كانوا يستحقون أن يسمعوا بعض التعليقات عن نجاحهم. لقد اقترح عليه مديره أن يبحث عن الإيجابيات ويثنى عليها، كما شجعه على أن يدلى بمقترحات لإجراء تحسينات، ولكن دون أن يجعلها محور زياراته.

وبالرغم من أن ذلك لم يكن سهلاً، إلا أن "دوجلاس" اتبع نصيحة مديره. وفى خلال شهور قليلة، صار مديرو المتاجر يتطلعون لزياراته. بدأوا يعرضون عليه أفكارًا جديدة ويطلبون نصيحته بشأن مشكلات العمل، وسرعان ما تغلب موظفو المتاجر على خوفهم من "المدير المتسلط" ورحبوا بتعليقاته واقتراحاته.

خمس نصائح للثناء الفعال

بالرغم من أهمية الثناء لتحفيز الآخرين، إلا أنه لا يجدى نفعًا دومًا؛ فبعض المشرفين يثنون على كل نشاط صغير، مقللين بذلك من قيمة الثناء على الإنجازات الحقيقية. والبعض الآخر يقدمون الثناء بطريقة تجعله يبدو زائفًا. فلتجعل ثناءك أكثر فاعلية، اتبع هذه المقترحات:

١. *لا تبالغ فيه.* الثناء جميل، والحلوى جميلة أيضًا، لكن كلما التهمت منها، انخفض مذاق السكر فى فمك، وربما تصاب بألم فى معدتك. فالكثير من الثناء يقلل من الفائدة المستقاة من كل جزء من أجزاء الثناء؛ وإن بالغت فيه سيفقد قيمته تمامًا.

٢. كن *مخلصًا.* ليس بوسعك تزييف الإخلاص، بل لابد أن تؤمن بأن ما تثنى على موظفيك لأجله جدير بالثناء والإطراء. فإن لم تكن تصدق ذلك، لن يصدقه موظفوك كذلك.

٣. *كن محددًا بشأن سبب الثناء.* بدلاً من أن تقول: "عمل عظيم!" من الأفضل أن تقول: "إن التقرير الذى سلمته عن موضوع (س) ساعدنى على فهم تعقيدات الموضوع بشكل أوضح".

٤. *اطلب نصائح موظفيك.* لا يوجد ما هو أكثر إطراءً من طلب النصيحة بشأن كيفية معالجة موقف ما، لكن مثل هذا النهج يمكن أن يأتى بنتيجة معاكسة إن لم تأخذ بالنصيحة. فإن كان عليك رفض النصيحة، اطرح على الآخرين أسئلة بشأن حلولهم الناقصة حتى يتبينوا خطأ نصائحهم ويصلوا إلى نصائح أفضل.

٥. *امدح على الملأ.* تمامًا، كما ينبغى القيام بالتوبيخ على انفراد، لابد من القيام بالثناء (قدر الإمكان) على الملأ. وفى بعض الأحيان يكون الموضوع الذى تثنى على الطرف الآخر لأجله شخصيًا، ولكن فى أغلب الأحيان يكون من الملائم أن تجعل سائر المجموعة تسمع الثناء. فإن سمع الموظفون الآخرون الثناء الذى تقدمه لأحد زملائهم، سيحفزهم ذلك على العمل لنيل نفس التقدير.

احتف بأصحاب الإنجازات

فى بعض الأحيان، لابد أن يكون الثناء بشأن الإنجازات المهمة علنيًا، كأن يتم فى الاجتماعات أو الأحداث العلنية للشركة؛ لأن تقديم الثناء على الإنجازات التى تستحق الإطراء علنًا والاحتفاء بأصحاب الإنجازات أمام زملائهم يشجعان الآخرين على الاقتداء بهم.

فى الفصل الحادى عشر، قرأت عن "مارى كاى". وإحدى الطرق التى حفزت بها شركتها موظفيها هى تقديم الثناء للموظفين أصحاب الأداء المتميز. وبالإضافة إلى تلقى الجوائز واللوحات التذكارية، يتم تكريم متلقى الجوائز فى اجتماعات الشركة ومجلتها. إن حضور أحد اجتماعات "مارى كاى" كان يشبه حضور احتفال بالنصر: يُستدعى الفائزون على المنصة ويتسلمون جوائزهم

أثناء انطلاق الهتافات وارتفاع صوت التصفيق. وقد كان الفائزون بالجوائز يؤكدون أن تقدير الإدارة العليا لهم وتشجيع الزملاء يشعرهم بإطراء مساوٍ لهذا الذى تشعرهم به الجائزة.

أعطهم شيئًا يحتفظون به

تقدم معظم الشركات جوائز مختلفة تبدأ من اللوحات أو التذكارات غير الباهظة إلى المكافآت المادية أو الأدوات المكتبية المترفة أو رحلات السفر المغرية.

وأعلى جوائز "مارى كاى" وأكثرها اشتهاءً هى سياراتها الوردية الشهيرة، التى تمنحها لأصحاب أعلى المنجزات فى حفلات تسليم الجوائز بالشركة. ولنيل هذه الجائزة، لابد أن يفى رجال المبيعات بمجموعة من التحديات والمعايير. وليس من السهل كسب هذه الجائزة، ولكن فى كل عام يفوز المزيد من موظفى "مارى كاى" بالجائزة.

ولا تهب "مارى كاى" السيارات للأبد؛ فالشركة تترك السيارة للفائز لمدة عام واحد. ومن أجل الاحتفاظ بالسيارة أو استبدالها بموديل العام التالى لابد أن يواصل مندوب المبيعات الوفاء بالمعايير. يا له من حافز للتشجيع على استمرار الأداء المرتفع! ونتيجة لهذا، فإن عددًا قليلًا نسبيًّا من الفائزين يضطرون إلى التخلى عن سياراتهم.

وليس من الضرورى منح جوائز فارهة كالسيارة الكاديلاك التى تمنحها "مارى كاى". فبغض النظر عن نوع الجائزة التى تعطيها للموظفين - كبيرة أم صغيرة - الأمر يستحق أن تنفق بعض الدولارات الإضافية لتتضمن الجائزة شهادة أو لوحة؛ فالموظفون يحبون تعليق مثل هذه التذكارات فى مكاتبهم، أو فى أماكن عملهم، أو فى منازلهم. إن الأموال يتم إنفاقها، والأدوات المكتبية تبلى، والرحلة تصبح من الماضى البعيد، ولكن الشهادة أو اللوحة، أو حتى بطاقة الشكر، ستبقى دومًا تذكاراً أبديًّا على التقدير.

ملفات النجاح ـ بطاقة النقاط

اعتادت "هيلارى إم." - وهى مديرة مبيعات مكتب شركة عقارات كبرى فى فلوريدا - أن ترسل خطابات تقدير إلى موظفى المبيعات الذين يقومون بشىء مميز مثل: بيع عقار كانت هناك صعوبة فى بيعه، أو نيل حقوق بيع مبنى مُربح، أو اتخاذ خطوات مبتكرة لعقد صفقة بيع.

وفى أول خطاب ترسله "هيلارى" لموظف المبيعات ترفق ملفًا يدعى "ملف النجاح" يضم هذه الاقتراحات: "ضع الخطاب المرفق فى هذا الملف، وأضف له أية خطابات شكر تتلقاها منى، أو من أى مديرين آخرين، أو من العملاء، أو من أى شخص آخر. سجل كذلك بهذا الملف كل إنجازاتك الخاصة مثل الفوز بجوائز مبيعات، أو كسر معدل مبيعات، أو فتح حساب صعب جديد، وما إلى ذلك. وبمرور الوقت، قد تصادف إخفاقات أو إحباطات: فقد لا يراودك شعور جيد حيال نفسك فى بعض الأحيان. وحينما يحدث هذا، أعد قراءة هذه الخطابات؛ فإنها ثبتت أنك شخص ناجح، وأنك كفء، وأنك شخص مميز؛ فأنت قمت بذلك من قبل ويمكنك القيام به مرة أخرى!".

ومتلقو جائزة "هيلارى" يخبرونها مرارًا وتكرارًا أن إعادة قراءة هذه الخطابات تساعدهم على التغلب على صعوبات عملية البيع، وأوقات الركود، والمشكلات العامة حينما لا تسير الأمور على ما يرم - إنها تعيد برمجة عقولهم من خلال تعزيز ثقتهم بذواتهم وتمكنهم من مواجهة المشكلات بقوة وثقة جديدتين.

شجع تقدير الزملاء لبعضهم البعض

ثمة طريقة تحفيزية ناجحة أخرى، هى تقدير الزملاء؛ فالشركات تشجع الموظفين على تقديم التقدير الرسمى لزملائهم الذين جعلوا عملهم أكثر سهولة أو أكثر إرضاءً. وإحدى طرق القيام بذلك هى حمل الموظفين على النظر إلى زملائهم الآخرين ممن يتعاملون معهم بوصفهم عملاء أو موردين داخليين.

فالمشرفون والمديرون والقادة ليسوا هم الوحيدين الذين يرون الجهود الخاصة التى يبذلها الموظفون؛ فأعضاء فرق العمل والزملاء جميعًا يرون بصفة يومية مجهودات بعضهم البعض، ومساعدتهم على إدراك عمل الزملاء لا تبرز فقط أية منجزات ربما لا تراها الإدارة، ولكنها تجعل كذلك كلا من المرشح والشخص الذى رشحه يشعران بأنهما جزء من منظومة متناغمة ومتضامنة وراعية لموظفيها.

وإحدى الشركات التى حققت نتائج مذهلة من خلال قيامها بذلك هى شركة منيسيركويت لابس، التى تملك مصانع فى بروكلين، ونيويورك، وهيالى، وفلوريدا. وتمنح هذه الشركة جميع موظفيها استمارات "من أسعدنى هذا اليوم"، والتى يكتب بها أى موظف رسالة شكر لأى زميل أو مرءوس أو عضو فى الفريق نال تقدير هذا الموظف فى ذلك اليوم.

فى شركة (إيه آند جى ميرشانديزنج) فى ولمنجتون، ديلاوير، يُمنح قادة المجموعات مجموعة من بطاقات الشكر المطبوع عليها عبارة "شكرًا لك" بشكل جميل على الغلاف الأمامى والمتروكة بيضاء من الداخل. وفى أى وقت يقوم فيه أحد بشىء يستحق تقديرًا خاصًا، يكتب قائد فريق هذا الشخص رسالة على إحدى هذه البطاقات يصف بها هذا الإنجاز الخاص ويهنئ الموظف على قيامه به. ويسعد متلقو هذه البطاقات كثيرًا بها ويعرضونها على أصدقائهم وأفراد أسرهم.

الخلاصة

- لا يمل أحد قط من تلقى التقدير الصادق، وافتراضك أن تقديرك يصل ضمنيًّا للطرف الآخر دون اضطرارك للتعبير عنه فيه ظلم لهذا الشخص. لذا أخبر هذا الشخص بأنك تقدر ما فعله ولماذا يراودك هذا الشعور.

- حينما يسمع الآخرون نقدًا متواصلاً، يبدأ شعور بالغباء والدونية والاستياء فى التمكن منهم. وبالرغم من أنه من الوارد أن يقوم أحد بشىء لا يحوز

رضاك، إلا أن هدفك ينبغى أن يكون تصحيح السلوك وليس بث شعور سيئ فى هذا الشخص.

- عند تعرض الناس لنقد مستمر، فإنهم يكوِّنون نموذجًا للفشل ينفذ إلى عقلهم الباطن؛ فيظنون أنهم يعانون نقصًا ما، وهذا يفاقم من معدل فشلهم. ولتجنب هذا، استبدل النقد بالإرشاد، وعوضًا عن توبيخ موظف لارتكابه خطأ ما قل له بهدوء: "أنت تحرز بعض التقدم فى العمل. دعنى أوضح لك بعض الطرق التى ستجعلك تقوم به على نحو أسرع". وعندما يتحسن عمله بالفعل، احتف بهذا الأمر - وبهذه الطريقة يتغذى عقله الباطن بأفكار إيجابية وليست سلبية.

- الثناء ليس مرادفًا للين، بل هو نهج إيجابى يعزز الأداء الجيد. فحينما تتوقف عن النظر إلى فريق عملك بوصفهم مرءوسين وتعتبرهم شركاء يعملون معك لتحقيق نفس الأهداف، سيضحى الثناء الملائم جزءًا طبيعيًّا من سلوكك.

- لابد أن يقتصر الثناء على الإنجازات التى تستحق تقديرًا خاصًّا.

- عن طريق التركيز على الأشياء الإيجابية - من خلال إبداء الانتباه والتقدير للأمور الحسنة التى يقوم بها الناس - فإنك تعزز رغبتهم فى القيام بالتصرف الصحيح.

- عندما يتم الثناء على الإنجازات الجديدة بالإطراء على الملأ ومدح المنجزين أمام زملائهم، فإن ذلك يشجع الآخرين على محاكاتهم.

- شجع الموظفين على تقديم التقدير الرسمى لزملائهم ممن جعلوا عملهم أكثر سهولة أو أكثر إرضاءً.

الفصل الرابع عشر

التواصل بمزيد من الفاعلية

من يستطيعون التحدث بلباقة، ويملكون فن صياغة الكلمات بطريقة جذابة، ويستطيعون إبهار الآخرين على الفور بقوة خطبهم تكون لديهم ميزة كبيرة يفتقر إليها من قد يملكون معرفة أكبر ولكنهم لا يستطيعون التعبير عن أنفسهم بنفس السهولة أو الفصاحة.

من أجل إنجاز الأمور، علينا التواصل مع الأشخاص الذين نعمل معهم؛ فبدون الكلمات - سواء شفهية أو مكتوبة - لن يتم إنجاز أى عمل.

ومع ذلك، فليس فقط ما نقوله وإنما كيف نقوله كذلك (أو ربما نكتبه) هو الذى يحدد ما إذا كانت كلماتنا ستؤدى إلى حدوث الأشياء التى نبغيها. فلابد أن نتأكد أن الناس الذين نتفاعل معهم لا يفهمون فقط ما نقوله - سواء كان أمرًا أو اقتراحًا أو فكرة - وإنما يتقبلونه أيضًا.

فى يومنا هذا يحدد *التواصل* - ما تقوله وكيف تقوله - ما إذا كنت ستنجح أم ستفشل. ولنأخذ "رونالد ريجان" مثالاً لنا: يؤمن العديد أن أكبر مميزاته هى قدرته على التواصل مع منتخبيه بفاعلية (وعبر شاشات التليفزيون).

وتلك المهارة التى يتمتع بها معظم الناجحين من المتخصصين والمديرين والقادة الحكوميين هى مهارة يمكنك أنت أيضًا اكتسابها - كل ما تحتاجه هو الإرادة والعزيمة. وبمجرد أن تصقل قدرتك على التواصل، ستستطيع أن تعرض أفكارك بمزيد من الفاعلية على مديرك وزملائك وعملائك وفريق عملك - وحتى أصدقائك وأسرتك.

إن قوة الكلمة أعظم من الأسلحة النووية الحرارية أو القنابل الذرية، وذلك لسبب بسيط: هو أن الكلمات تحدد ما إذا كانت تلك الأسلحة ستستخدم أم ستبقى خاملة. فيمكن استخدام قوة الكلمة لتوجيه أمر باستخدام قنبلة ذرية لتفجير باخرة فى عرض المحيط أو لتدمير مدينة أو دولة. فى ندوة عن تحسين مهارات التواصل، تعلم المشاركون أن الكلمات من شأنها أن تحقق لهم نتائج مذهلة؛ حيث اقترح عليهم المحاضر أن يأخذوا كلمات بعينها تروق لهم ويرددوها مرارًا وتكرارًا على مدار عشر دقائق أو أكثر فى اليوم، أو يكتبوا - لو كانوا يفضلون ذلك - ما كانوا يتمنون تحقيقه ويرددون هذه العبارات ذهنيًّا من وقت لآخر، حتى تنفذ هذه الأفكار تدريجيًّا إلى عقلهم الباطن.

اعترف أحد المشاركين - الذى كان يعمل موظف مبيعات بشركة تأمين - فقال بجرأة: "أنا الآن أجذب فقط هؤلاء الرجال والنساء المهتمين بأمر عملى ممن لديهم المال للاستثمار لأجل تعليم أطفالهم وتحقيق الرخاء لأنفسهم". وقد جذب استخدامه المثابر لهذه الكلمات التأكيدية أناسًا شغوفين بالتأمين أكثر من أى وقت مضى، وصارت القدرة على حل المشكلات تأتيه الآن من حيث لا يدرى، كما أنه أحرز إنجازات خيالية فى جميع مجالات الحياة.

التواصل الجيد يحتاج إلى إعداد

سواء كنت تخاطب مجموعة أو تخوض حوارًا مكونًا من طرفين، لابد أن تفكر فى رسالتك وكيف تخطط لتقديمها مسبقًا. فى بعض الأحيان سيتحتم عليك التفكير بسرعة حيث لا يوجد لديك وقت كاف للإعداد، ولكن فى أغلب الأوقات، حينما يطلب منك مناقشة شىء ما، يمكنك الإعداد المسبق - حتى دون أن تُتاح لك المهلة الكافية.

اعرف موضوعك

فى عملك، عادة ما تتواصل مع الآخرين إلى موضوعات تعرفها جيدًا: العمل الذى تقوم به، أشياء تقع فى نطاق خبرتك، أو مشكلات بالشركة. ومع ذلك،

عليك مراجعة كل الحقائق لتضمن أنك تحيط علمًا بكل المعلومات المتاحة وأنك مستعد للإجابة عن أية أسئلة.

من وقت لآخر، قد يُطلب منك معلومات عن موضوعات لا تملك خبرة بشأنها: فربما ترغب شركتك فى شراء نوع جديد من برامج الكمبيوتر مثلاً وتطلب منك تفحصها. إليك كيف تستطيع التعامل مع مثل هذه المهام:

- اجمع أكبر قدر من المعلومات عن الموضوع.
- اعـرف معلومـات أكثر من تلـك التى تعتقد أنـك يجـب أن تعرفها لأجل العرض التقديمى.
- أعد ملاحظات عن مميزات وعيوب المنتج أو الحل المقترح.
- سواء كنت ستقدم هذا التقرير لشخص واحد (رئيسك فى العمل على سبيل المثال) أو لمجموعة من المديرين أو المتخصصين الفنيين، كن مستعدًّا للإجابة عن أى سؤال قد يُطرح عليك.

اعرف جمهورك

يمثل فهم جمهورك نصف التواصل الجيد، فحتى أبرع الخطباء سيفشلون فى التواصل بفاعلية إن عجز جمهورهم عن فهمهم؛ لذلك اختر كلمات يفهمها جمهورك بسهولة، وإن كان الأشخاص الذين تخاطبهم يمتلكون خبرة تقنية، بوسعك استخدام كلمات تقنية يمكنهم فهمها بوضوح وسرعة. ولكن إن تحدثت عن موضوع تقنى إلى جمهور لا يملك خلفية عنه، لا تستخدم لغة تقنية، لأنه إذا لم يستطع جمهورك فهم مفرداتك، ستضيع رسالتك.

طُلب من "دينيس كيه." - وهو مهندس - أن يشرح مفهومًا طوره لمجموعة من الممولين كان يأمل أن تقوم بتمويل مشروع شركته، فطلب النصيحة من مديره قائلا: "أنا لا الاقى أية صعوبة عند التعبير عن أفكارى للمهندسين الآخرين؛ فنحن نتحدث نفس اللغة، ولكن هؤلاء المصرفيين ينتمون لعالم آخر،

لذلك أخشى ألا يتمكنوا من فهمى على الإطلاق".

فقال له مديره إنها مسئوليته وليست مسئوليتهم أن يجعل رسالته تصل إليهم؛ فلابد أن يترجم اللغة التقنية إلى لغة يفهمها الأشخاص العاديون، وإن كان لابد له أن يستخدم لغة تقنية، لابد أن يخصص وقتًا لشرح أى مصطلح يستخدمه للمرة الأولى، وعلى الأقل مرة ثانية إن استشعر ضرورة ذلك.

اتبع "دينيس" النصيحة، وعندها هنأه مديره وزملاؤه على عرضه التقديمى الذى انتهى بتمويل المولين للمشروع.

وعلى الجانب الآخر، لا تخاطب جمهورك بطريقة مفرطة التبسيط. طلبت شركة كبرى من "برنارد آر." - وهو محامى علاقات عامة - تدريب مشرفى مصنعهم على آخر قوانين ولوائح المساواة بين الموظفين. افترض "برنارد" أن المشرفين لا يملكون أية خلفية عن القوانين وأمضى النهار برمته يشرح لهم الأساسيات، وعندئذ لاحظ أن المشاركين يبدون متململين وضاجرين، ولم يدرك حتى وقت استراحة الغداء أنهم حضروا مؤخرًا ندوة عن القوانين وكانوا يتوقعون منه شرح جوانب أكثر تعقيدًا لتطبيقاتها. ومما لا شك فيه أن المدير الذى أعطاه هذه المهمة كان لابد أن يخبره، ولكن المتواصلين البارعين يحرصون على جمع أكبر قدر ممكن من المعلومات عن جمهورهم ودرجة إلمامهم بالموضوع، حتى يستطيعوا التواصل معهم بفاعلية.

كن مدركًا للغة الجسد

أثناء تعبيرك عن أفكارك فإن رسالتك لا تنتقل من خلال ما تقوله فقط ولكن من خلال ما يقوله جسدك كذلك؛ فالناس لا يتواصلون من خلال الكلمات فقط ولكن من خلال تعبيرات وجوههم وحركات أجسادهم؛ فلو كان هناك قاموس للغة الجسد، لاستطعنا أن نفسر بسهولة معنى هذه الإشارات، ولكن لأن لغة الجسد ليست لها معايير مثل اللغة المنطوقة، فليس فى الإمكان وضع مثل هذا القاموس.

إن خلفيتنا الثقافية أو العرقية، والطريقة التى عبر بها آباؤنا عن أنفسهم دون كلمات، والتجارب الفردية الأخرى تؤثر جميعًا على الطريقة التى نستخدم بها أجسامنا. وتختلف لغة الجسم من شخص لآخر؛ فبعض التعبيرات - إيماءة أو ابتسامة - قد تبدو عالمية، ولكن لا يستخدم كل إنسان لغة جسده بنفس الطريقة. فعند تعاملك مع شخص بعينه، ليس بوسعك أن تضمن أنه سيعطيك الإشارات التى توقعتها منه.

على سبيل المثال، بينما تتحدث فإنك قد تجد أن الطرف الآخر يومئ برأسه. جيد أنت تفترض أنه يوافقك الرأى. ليس بالضرورة؛ فبعض الناس يومئون لإظهار أنهم ينصتون. وحينما يعقد شخص ما ذراعيه عند تحدثك، فقد تعتقد أن تلك إشارة لا واعية تنم عن الاختلاف فى الرأى، فى حين أنها قد تعنى أن هذا الشخص يشعر بالبرد! إننا معرضون لخطر إساءة تفسير الإشارات غير الشفهية.

خذ كفايتك من الوقت حتى تتعلم لغة جسد كل شخص: ادرس لغة جسد الأشخاص الذين تعمل معهم؛ فقد تلاحظ أنه حينما يبتسم "جون" بطريقة معينة، يكون لهذا معنى معين؛ وحينما يبتسم ابتسامة أخرى فإن ذلك يعنى بذلك شيئًا مختلفًا. أو حينما تختلف "جين" فى الرأى مع أحد فإنها تجعد جبهتها. لذلك ابذل جهدًا واعيًا لتدرس وتتذكر لغة جسد من حولك.

هل أنت مدرك للغة جسدك؟ إن إحدى الطرق التى تستطيع من خلالها رؤية الكيفية التى ترسل بها رسالتك هى التدرب أمام مرآة. قد ترى إيماءات أو تعبيرات أو حركات تقلل من وضوح رسالتك أو حتى تتناقض مع عباراتك الشفهية. وثمة طريقة أخرى أكثر فاعلية، هى أن تطلب من شخص ما تصوير عرض تقديمى فعلى تقوم به، وبعدها ادرس هذا الفيديو بحرص، وسوف تتمكن من تحديد وتصحيح الانطباعات الخاطئة وتعزز الإيماءات التى تؤكد وجهات نظرك.

هل تنصت حقًا؟

فلنفترض أن أحد زملائك يأتيك بمشكلة ويطلب منك المساعدة، ومن ثم تبدأ فى الإنصات بتمعن، ولكن قبل أن تدرك ما يحدث، يبدأ عقلك فى الشرود

بعيدًا. فبدلاً من الإنصات للمشكلة، تفكر فى كومة العمل الموجودة على مكتبك، والاجتماع الذى حددته مع نائب رئيس الشركة، والمشكلات التى وقع فيها ابنك بالمدرسة - وبذلك فإنك تسمع كلمات زميلك ولكنك لا تدرك أنت لا تنصت.

هل يحدث هذا لك؟ بالطبع يحدث؛ فهو يحدث لنا جميعًا. لماذا؟ يمكن لعقولنا معالجة الأفكار عشر مرات أسرع مما نستطيع أن نتحدث. فأثناء حديث شخص ما، قد يسبق عقلك كلامه بمسافة كبيرة: إنك تكمل عبارة المتحدث فى عقلك - بشكل غير صحيح فى العادة - قبل أن ينهيها بفترة طويلة. أنت "تسمع" ما يقوله عقلك وليس ما يقال بالفعل. إن تلك طبيعة إنسانية، ولكن هذا ليس مبررًا للإنصات السيئ.

الآن، افترض أن عقلك كان شاردًا ولم تسمع ما قاله الطرف الآخر، ومن المحرج أن تعترف بأنك لم تكن تنصت، لذا فإنك تتظاهر بالإنصات، ومن ثم تأخذ آخر كلمة سمعتها وتعلق عليها. فإن بدا كلامك منطقيًّا، فإنك محظوظ للغاية. ولكن ربما يفوتك فحوى النقاش بالكامل.

عندما لا تنصت، ليس عليك الاعتراف بذلك: "أنا آسف. كنت مستغرقًا فى أحلام اليقظة"، ولكن يمكنك العودة مجددًا إلى الموضوع بطرح سؤال أو إبداء تعليق عن آخر شىء سمعته: "هل يمكننا العودة إلى الموضوع الذى كنا نتحدث عنه؟". ويمكنك كذلك أن تعلق بهذه الطريقة: "كى أتأكد أننى أفهم وجهة نظرك عن هذا الأمر، وضّح لى هذه النقطة أكثر من فضلك".

كيف تكون منصتًا نشطًا

مما لا شك فيه أنه من الأفضل أن تدرب عقلك على تجنب أحلام اليقظة والشرود.

كانت "أجنس جاند" مديرة لمتحف الفن الحديث - أكبر متحف للفن الحديث فى الولايات المتحدة - حينما خططوا لإجراء تعديلات ضخمة بتصميم المبنى بلغت تكلفتها ٨٠٠ مليون دولار. كان عليها العمل مع كل قسم لتتأكد أنهم جميعًا يوافقون، حتى إن كانوا معترضين فى البداية. كان على "جاند" تطوير

مهاراتها لإقناع الموظفين بوجهة نظرها ولقبول ما تظن أنه سيجدى نفعًا. لقد أدركت أن لديها نزعة لعدم الإنصات الجيد للآخرين، وأدركت أنه برغم كونها خبيرة فى الفن إلا أنها كانت تفتقر إلى الخبرة فى مجال التشييد. كانت السيدة "جاند" تدرك قوة العقل الباطن، ومن ثم أدركت حاجتها لإبداء الانتباه الكامل والتركيز على ما كان يقوله لها متخصصو التشييد - وكانت النتيجة الإتمام الناجح للمشروع بأقل قدر من التوتر.

بالإضافة إلى برمجة عقلك الباطن على التفتح على ما يقوله الآخرون، يمكنك اتخاذ بعض الخطوات العملية لتحسين مهاراتك فى الإنصات. فبدلاً من الاكتفاء بالجلوس أو الوقوف بأذنين مفتوحتين، اتبع هذه الإرشادات:

- *انظر إلى المتحدث.* إن التواصل هو إحدى طرق إبداء الاهتمام، ولكن لا تفرط فيه. انظر إلى الشخص ككل، ولا تكتف فقط بالتحديق فى عينيه.
- *أظهر الاهتمام من خلال تعبيرات وجهك.* ابتسم أو عبر عن القلق عند الضرورة.
- *أظهر أنك تتابع الحوار من خلال الإيماء.*
- *اطرح أسئلة عما يقال.* يمكنك إعادة الصياغة - "إذن ما أفهمه هو..."- أو طرح أسئلة عن نقاط بعينها؛ وهذه التقنية لا تساعدك فقط على استيضاح نقاط ربما تكون غير واضحة ولكنها تبقيك يقظًا ومنتبهًا.
- *لا تقاطع.* إن السكوت لا ينبغى أن يكون إشارة لك لبدء الحديث. انتظر.

كن متعاطفًا

أحد أسباب ضعفنا الحوارى هو افتقارنا للتعاطف؛ فنحن أنانيون للغاية، ومنخرطون بشدة فى شئوننا ومحاطون بعالمنا الصغير، ومشغولون بالارتقاء بأنفسنا لدرجة تجعلنا لا نكترث بالآخرين. لا أحد يمكنه أن يكون محاورًا جيدًا

إذا لم يكن متعاطفًا، ولكى تكون منصتًا جيدًا أو متحدثًا جيدًا لابد أن تمتلك القدرة على الدخول إلى حياة شخص آخر، وأن تعيش معه برهة، ولابد أن تلمس مواطن اهتمام هؤلاء ممن تتحدث معهم. لأنه عند طرقك موضوعا ما ليس محور اهتمام من تتحدث معهم، ستضيع جهودك سدى.

اجعل التواصل سهلاً

تستثمر العديد من الشركات أموالها فى أنظمة تواصل واتصالات معقدة ومكلفة لمساعدتها على التعامل مع العملاء على نحو أسرع وأكثر فاعلية، بيد أن التكنولوجيا ساهمت بدرجة كبيرة فى تجريد المنظمات من إنسانيتها وجعلت التعامل مع مثل هذه الشركات ليس فقط بغيضًا ولكن محبطًا أيضًا فى أغلب الأوقات. لقد قتلت وقوضت الغرض الأساسى من التواصل - السرعة والسهولة والمتعة فى التعامل مع العملاء والعامة.

إن العملاء والزبائن فى كل أنحاء العالم قد أصيبوا بالضجر من أنظمة الرسائل الصوتية التى تضع المتصلين على الانتظار، وفى بعض الأحيان تقطع الخط معهم. إن الشركات التى تعمل فى مجالات ذات طبيعة تنافسية عالية تنفق الملايين على الدعاية، ولكنها تفوِّت على نفسها فرصًا كبرى عندما يتصل عميل محتمل. إن رفض إحدى الشركات فتح خطوات التواصل بينها وبين عملائها يبعث برسالة غير مرغوب فيها مفادها: "العملاء ليسوا مهمين".

ولسوء الحظ، فإن قليلًا من الشركات هى التى حاولت إيجاد حل لهذه المشكلة، وذلك لأنها تعتقد أن الإيجابيات - التكلفة الأقل والمقدرة على التعامل مع الأمور الروتينية بطريقة أكثر منهاجية - تفوق السلبيات. وأحد المديرين الذين استشعروا ضرورة حفاظ موظفيه على صلة شخصية مع العملاء هو "بوب كيرلين"، مؤسس ورئيس شركة فاستينال، وهى موزع رائد لمنتجات صناعية فى الولايات المتحدة. إنه يجيب على هاتفه ويحجز مقابلات على الفور أثناء المحادثة، وهو ليس لديه مساعدون وقحون، أو موظفو علاقات عامة، وبذلك استطاع إنشاء شركة رأسمالها بليونا دولار ولها ألفا فرع. وعندما سُئل عن

السر، تحدث عما يعتبره البعض "أمورًا صغيرة" مثل التواصل وإمكانية الوصول إليك. ولكن ليس "كيرلين" فقط هو من يتواصل؛ فالصحافة تؤكد أن موظفى شركته ينتهجون نفس السلوك - فهم يجيبون عن المكالمات الهاتفية كذلك.

رفض المقترحات دون إثارة الاستياء

ثمة عائق آخر يقوض التواصل الجيد، وهو خوف العديدين من الإدلاء بمقترح قد يحط من قدرهم لدى مديرهم فى حالة اختلافه معه، وبدلاً من مواجهة مثل هذا الرفض، فإنهم يحتفظون بأفكارهم لأنفسهم. وعلى الجانب الآخر من هذا الأسلوب، يوجد المشرفون الذين يحرصون على عدم رفض أية أفكار للمرءوسين حتى لو كانت سيئة خشية أن يؤدى رفضهم لإحدى الأفكار إلى منع هؤلاء الموظفين من القيام بإسهامات مستقبلية.

لا يمكنك التفكير بهذه الطريقة، بل لابد أن تشجع هؤلاء الذين تعمل أو تتعامل معهم على التعبير عن آرائهم وتقديم المقترحات، ولابد أن تتعلم رفض الاقتراحات السيئة بطريقة دبلوماسية حتى لا تثير استياء الطرف الآخر. وإليك بعض الاقتراحات التى ستساعدك على رفض الاقتراحات السيئة بطريقة إيجابية:

- قم *بذلك على انفراد*. لا ترفض قط اقتراح شخص آخر أمام الآخرين؛ فذلك يجعله يفقد ماء وجهه ويصاب بالإحراج أمام رفاقه. اشكره على الاقتراح وأخبره بأنك ستدرسه. وحتى لو بدا لك الاقتراح غير عملى، ادرسه؛ فقد تكون مخطئًا، ثم ارجع للموظف بردك بأسرع وقت ممكن.

- *أعطهم السبب* - وأنصت لإجابتهم. عندما تأتينا مقترحات تبدو فاشلة عادة ما نقول، بغض النظر عما إذا كنا صادقين أم لا: "لقد جربنا ذلك من قبل ولم يجد نفعًا"، لكن هناك طريقة أفضل وهى أن نصيغ العبارة بهذا الشكل: "لقد جربنا شيئًا مثل هذا منذ عامين وواجهتنا مشكلات معه".

لاحظ الاختلاف فى انتقاء الكلمات. فالتعليق الأول "لم يجد نفعًا" كان نهائيًّا ومطلقًا، ولا يترك بابًا مفتوحًا أمام الطرف الآخر للرد. أما الطريقة الثانية: "واجهتنا مشكلات معه" فتترك الباب مفتوحًا. وأكثر الإجابات احتمالاً لهذا التعليق هى: "ما هى تلك المشكلات؟"؛ فبمجرد أن يتعرف الطرف الآخر على أسباب الفشل، قد يقول: "أنا لم أفكر فى هذا. أعتقد أنه كان لابد من التفكير فى هذا". فبدلاً من دحض الأفكار المستقبلية قد قمت بتشجيع الطرف الآخر على مواصلة التفكير، أو ربما يكون لديه فكرة جيدة للغاية: "لقد فكرت فى هذه المشكلات، ولدىَّ حلول". وإحدى مميزات التعاون هو أنك تقبلت أنك لا تملك جميع الحلول وأن الآخرين قد يرون أشياء فاتتك.

- *المنهج السقراطى.* بدلاً من الرفض الصريح لإحدى الأفكار، اطرح أسئلة على الشخص الذى يقترحها؛ وتلك هى الطريقة التى كان سقراط يحفز بها تلاميذه كى يفكروا. إنه لم يقل قط لأحد تلاميذه إنه كان مخطئًا؛ فحينما يدلى تلميذ من تلاميذه بإجابة خاطئة، كان سقراط يطرح سؤالاً آخر، وعن طريق صياغة الأسئلة بحرص، كان هذا المعلم العظيم يشجع تلاميذه على التفكير فى المشكلة، ومن خلال عملية التفكير هذه يتوصل للحل الصحيح.

لا تزال تسمى تلك الطريقة "المنهج السقراطى": فعن طريق طرح الأسئلة الصحيحة يمكنك أن تحفز الشخص الذى قدم الاقتراح على إعادة التفكير وإعادة تقييم فكرته حتى يصل لاقتراح أفضل، وبهذه الطريقة لا تضطر قط لرفض أية فكرة، ولن تكون هناك مشاعر استياء، وسيتمخض عن هذه الطريقة استمرار لتشجيع أفكار الموظفين. وكما أوضحت آنفًا فى هذه الفصل، هناك فائدة أخرى لطرح الأسئلة، وهى أنها تساعدك على أن تصبح منصتًا بشكل أفضل.

الاختلاف دون أن تكون بغيضًا

بعض الأشخاص مفرطو الحساسية؛ فهم لا يستطيعون تقبل النقد بسهولة ويتخذون موقفا دفاعيا عند رفض إحدى أفكارهم. دعنا نفترض أن واحدًا من موظفيك أمضى أيامًا عديدة فى تطوير برنامج جديد وأتى به إليك، وينتظر منك ليس مجرد الاستحسان وإنما التهنئة. وتكتشف أنه برغم وجود العديد من المميزات بالبرنامج إلا أنه يتضمن عددًا كثيرًا من الجوانب تحتاج تعديلات كبيرة.

كيف يمكنك أن تقول هذا دون أن تجعل هذا الشخص الحساس يغضب أو يستاء أو ربما يتجهم لأيام؟

بدلاً من تسليط الضوء على الجوانب التى تختلف معها، أبد تقديرك بشأن جميع النقاط الجيدة بالبرنامج. وبعد ذلك، وعوضًا عن الإعلان عن وجهة نظرك المعارضة، اطرح أسئلة معينة عن الجوانب التى تختلف فيها فى الرأى معه. وهناك ثلاث إجابات محتملة لأسئلتك.

الأولى: "أنا لم أفكر فى هذا. من الأفضل أن أراجع البرنامج وأعود إليك بنسخة محدّثة"، وهذه الإجابة تبين أنك شجعت موظفك على القيام بما ينبغى فعله ليصبح البرنامج قابلاً للتطبيق.

الإجابة الثانية المحتملة هى: "أنا لم أفكر فى هذا. ماذا ينبغى علىّ أن أفعل؟" إن مثل هذه الإجابة تشير إلى أن موظفك يتفق معك فى أن البرنامج يتضمن عيوبًا، ولكن بدلاً من محاولة حلها، يلقيها إليك لتحلها له. ومن المغرى أن تقول لموظفك ماذا عليه أن يفعل – وإن كان الأمر يخص موضوعًا عاجلاً، فربما تضطر إلى القيام به بنفسك لإنجازه فى الوقت المحدد. ومع ذلك، فمن الأفضل أن تشجع الآخرين على حل مشكلاتهم بأنفسهم. فيجب أن يكون ردك: "لماذا لا تفكر بهذا الأمر برهة، وبعد ذلك نتحدث عنه فى وقت لاحق من هذا الأسبوع".

الإجابة الثالثة هى: يجيب موظفك على سؤالك وتدرك أنه كان محقًّا وأن اعتراضك لا أساس له من الصحة. وفى هذه الحالة، اشكر الموظف على توضيح الأمر وانتقل للسؤال التالى.

فعن طريق طرح الأسئلة عوضًا عن الانتقاد، يمكننا الحصول على أفضل ما لدى الآخرين دون استثارة استيائهم؛ فالموظف بهذه الطريقة قد رفض فكرته السيئة وتحمس للتوصل لأفكار أفضل. وسيتمخض هذا عن صقل مهارات شركائك الإبداعية والتوصل إلى مزيد من الأفكار المبتكرة التى ستعزز فاعلية قسمك.

التواصل طريق ذو اتجاهين

نحن نرسل رسائلنا للآخرين، ولكننا نتلقى رسائل منهم كذلك. لذا، لابد أن نتعلم كيف نشجع الآخرين على مشاركتنا أفكارهم، والأهم من ذلك، لابد أن نتعلم كيف ننصت بإمعان لما يقال لنا. لكى يكون الحوار فعالًا لابد أن تنتقل التغذية المرتدة بين الطرفين على أساس مستمر؛ فلابد أن يتأكد مرسل الرسالة دومًا من أن الطرف الآخر يفهم ويتقبل ما يرسله. وللقيام بذلك، على المرسل طرح أسئلة، وملاحظة كل ما هو قابل للملاحظة، والتأكد مما إذا ما كان هناك أى سوء فهم، ومن ثم تبديده والتأكد من أن تصحيح سوء الفهم مفهوم، ولابد أن يتأكد من موافقة الطرف الآخر على التواصل حتى تصير هناك رغبة حقيقية لديه فى تحقيق المراد.

إن اتبعت أساسيات التواصل الجيد هذه، لن تصل رسالتك إلى الطرف الآخر بمزيد من السرعة فقط، ولكن سيتم إنجاز العمل فى الوقت المحدد.

الخلاصة

- لقد درب المحاورون البارعون عقلهم الباطن على إعطائهم القوة والمقدرة على توجيه أفكارهم وآمالهم ومخاوفهم العميقة للآخرين، مما أدى إلى نجاح مساعيهم.

- إن فهم جمهورك يمثل نصف التواصل الجيد: اختر الكلمات التى يمكن لجمهورك فهمها بسهولة، لأنه إن عجز منصتوك عن فهم كلماتك ستضيع رسالتك.

- تختلف لغة الجسد من شخص لآخر: فحينما تتعامل مع شخص ما، ليس بوسعك التأكد أنه سيعطيك الإشارات التى اعتدتها. لذلك ابذل مجهودًا واعيًا لدراسة وتذكر لغة جسد الآخرين.

- كن منصتًا نشطًا. بدلاً من الاكتفاء بالجلوس أو الوقوف بأذنين مفتوحتين، اتبع هذه الإرشادات:
- انظر إلى المتحدث.
- أظهر اهتمامًا من خلال تعبيرات وجهك، ودلل على متابعتك الحوار من خلال الإيماء.
- اطرح أسئلة عما يقال.
- لا تقاطع.
- كن متعاطفًا. لابد أن تمتلك القدرة على دخول حياة شخص آخر، وأن تعيش معه برهة، وأن تكون منصتًا جيدًا أو متحدثًا جيدًا.

- المحاورون البارعون يقربون المستمعين إليهم؛ فهم يفتحون قلوبهم على مصراعيها ويكشفون عن طبيعة متفتحة وعقل متفتح.

- عند رفضك اقتراحات الآخرين، لا تنتقدهم أو تشجبهم، بل استخدم النهج السقراطى: اطرح أسئلة جيدة، فمن خلالها سوف يكتشفون أخطاءهم بأنفسهم.

- كى يكون التواصل فعالاً لابد من تدفق التغذية المرتدة بين الطرفين على أساس منتظم، ولابد أن يحرص صاحب الرسالة دومًا على فهم وقبول الطرف الآخر لرسالته.

الفصل الخامس عشر

التعامل مع الأشخاص صعاب المراس

عقلك الباطن هو جهاز تسجيل يعيد إنتاج تفكيرك المعتاد والمتكرر. لذا، فلتكوِّن أفكارًا إيجابية عن الآخرين، وبذلك ستكون أفكارك عن نفسك إيجابية كذلك.

لا توجد مشكلة فى العلاقات الإنسانية لا يمكنك حلها بتناغم وبطريقة تحقق الفائدة لجميع الأطراف المعنية: فحينما تقول إن زميلك بالعمل صعب المراس، وأنه مشاكس ومحب للخصام، فهل تدرك أن الاحتمال الأكبر أن رأيك هذا هو انعكاس لحالاتك الذهنية الداخلية؟ تذكر كذلك أن الشىء يجتذب كل ما هو على شاكلته. أليس من المحتمل أن يكون سلوك زميلك الغريب والمشاكس والانتقادى هو مجرد انعكاس لإحباطاتك الداخلية وغضبك المكبوت؟ إن ما يقوله أو يفعله هذا الشخص لا يمكن أن يؤذيك إلا إذا سمحت له بإيذائك ذهنيًّا. فالطريقة الوحيدة التى يستطيع هذا الشخص إيذاءك من خلالها تأتى عن طريق أفكارك.

ولعل السبب فى هذا هو أنك المفكر الوحيد فى كونك. أنت - وأنت وحدك - مسئول عن الطريقة التى تفكر بها فى الآخرين؛ فالمسئولية لا تقع على عاتقهم وإنما على عاتقك أنت. فإن غضبت مثلاً، عليك المرور بأربع حالات داخل عقلك: تشرع فى التفكير فيما قاله الطرف الآخر. تقرر أن تغضب وتولد حالة من الغضب. ثم تقرر اتخاذ إجراء، وربما ترد الإساءة بشىء على شاكلتها. إن

النزاع يتطلب وجود شخصين. لاحظ أن كلًّا من الفكرة والشعور والاستجابة والإجراء هى أمور حدثت فى عقلك؛ فأنت، وأنت وحدك، من يتحمل المسئولية.

إن أى شىء تؤمن بأنه حقيقى فى عقلك الواعى سيتقبله عقلك الباطن دون جدل. لذلك احرص على أن تتقبل فقط كل ما هو صحيح ونبيل وراق.

"الجميع يزعجوننى"

لم يكن "هنرى إف." يفهم لماذا يتعمد كل من حوله إزعاجه ومضايقته. تحدث عن هذا الأمر مع مستشار نفسى، فأوضح له المستشار أنه كان يضايق الآخرين دومًا؛ فلم يكن يحب نفسه وكان يشجبها دومًا، وكان يتحدث بنبرة متوترة ومزعجة للغاية، وكانت فظاظة تعبيره تثير حنق الجميع، وكانت فكرته عن نفسه متدنية وكان ينتقد الآخرين بشدة.

شرح له المستشار أن مشكلاته مع الآخرين تخضع لسيطرة أفكاره ومشاعره إزاء نفسه وإزاءهم؛ فإن احتقر نفسه، لا يمكنه أن يضمر نية حسنة واحترامًا للآخرين. هذا مستحيل، لأن واحدًا من قوانين العقل يقول إن الناس يفرضون أفكارهم ومشاعرهم على زملائهم وكل المحيطين بهم.

بدأ "هنرى" يدرك أنه مادام ألقى بمشاعر التحامل والنية السيئة والازدراء على الآخرين، فإن تلك بالتحديد هى الأشياء التى سيتلقاها، لأن عالمه ما هو إلا صدى لحالاته المزاجية وسلوكياته.

اقترح عليه مستشاره كتابة الأفكار التالية فى عقله الباطن. وتذكر: عقلك الواعى هو القلم الذى يمكنك أن تكتب به أى شىء تريده فى عقلك الباطن. وهذا هو ما كتبه "هنرى":

> *سأبدأ من الآن التمرن على القاعدة الذهبية التى تعنى أن أفكر فى الآخرين وأتحدث إليهم وأعاملهم كما أبغى أن يفكروا بى ويتحدثوا إلى ويعاملونى. أنا أبغى السكينة والرخاء والنجاح للجميع. أنا دومًا متزن ورزين وهادئ. يقدرنى الآخرون ويحترموننى تمامًا كما أقدرهم وأحترمهم. إن الحياة تبجلنى كثيرًا حيث*

إنها أعطتنى بإسهاب. الأشياء المؤسفة بالحياة لم تعد تزعجنى أو تثير ضجرى. وعندما يدق الخوف أو القلق أو الشك أو نقد الآخرين بابى، سيفتح باب عقلى الإيمان والخير والحقيقة والجمال. ليس هناك أحد بالباب. إن إيحاءات وعبارات الآخرين لا قوة لها. أعلم الآن كيف أداوى مشاعرى المجروحة؛ فالقوة الوحيدة تكمن فى أفكارى.

ظل "هنرى" يكرر هذه الحقائق فى الصباح والمساء والليل، ويرددها داخل ذاكرته، وغمر هذه الكلمات بالحياة والحب والمعنى. ومن خلال التكرار نفذت هذه الأفكار إلى طبقات عقله الباطن وصار رجلاً مختلفًا. قال: "إننى أتعلم كيف أنأى بنفسى عن قانون العاديين. وأنا أتناغم مع الآخرين بشكل جيد. وتم ترقيتى بعملى. والآن، صرت أدرك صحة هذه العبارة: "إن ارتقيت بنفسى فى عقلى، سوف يتجسد كل ما فكرت به فى الحياة الواقعية".

لقد أدرك أن المشكلة كانت به، فقرر تغيير أفكاره ومشاعره واستجاباته. وبوسع أى أحد القيام بالمثل - كل ما يتطلبه الأمر هو الحسم والمثابرة والرغبة الخالصة لتغيير الذات.

قابل الشر بالخير

ليس من المدهش أن بعض الناس فى عالمنا صعاب المراس، فالعديد من الناس فى حياتنا اليومية ينزعون للجدل وعدم التعاون والمشاكسة والتهكم والفظاظة، وقد صارت عقولهم مشوهة وفاسدة على الأرجح بسبب التجارب التى مروا بها فى الماضى، وربما ترجع حدتهم إلى عملهم أو مشكلات شخصية.

ماذا تفعل عندما يتحتم عليك العمل مع شخص كهذا؟ أول فكرة تطرأ على ذهنك هى عودة طاقتهم السلبية إليهم ثانية فى صورة مقت. ولكن كى تفعل ذلك ينبغى عليك أولاً أن تمتص سلبيتهم داخلك، بكل ما يصاحبها من آثار سلبية على كينونتك. وبدلاً من ذلك، اعمل بكد كى تقابل الشر بالخير؛ فهذا يمدك بدرع تمنع سلوكياتهم البغيضة والحادة من التأثير عليك، كما أن إصدارك للعطف والتفهم سيؤدى إلى بدء عملية تغييرهم.

كانت مشاعر الغيرة والكراهية تراود السيدة "رونج واى" حيال مشرفتها فى العمل؛ فقد كانت تشعر أنها مجروحة، ومن ثم فقد أصيبت بالقرحة وارتفاع ضغط الدم. وبمجرد أن أدركت المبدأ الروحى للتسامح وحسن النية، علمت أنها كدست العديد من سلوكيات الاستياء والبغض، وأن هذه الأفكار السيئة والمشئومة كانت تتراكم داخل عقلها الباطن. حاولت التحدث مع مشرفتها فى محاولة لإصلاح الأمور، ولكن المشرفة صرفتها. ورغبة منها فى الاستمرار فى محاولة تصحيح الموقف، ظلت السيدة "رونج" تؤكد مبادئ التناغم وحسن النية لمدة عشر دقائق كل مساء وكل صباح قبيل الذهاب للعمل، وهذا هو ما فعلته - أكدت بهذه الطريقة: "أنا أحيط السيدة المشرفة بالتناغم والحب والسكينة والبهجة والنية الحسنة".

إن هذا ليس سحرًا أو شيئًا من هذا القبيل. لقد كانت تدرى ماذا تفعل ولماذا تفعله؛ فهذه الأفكار تغوص داخل العقل الباطن، فهناك عقل باطن وحيد والطرف الآخر يلتقطه. قالت: "هناك تناغم وسكينة وتفاهم بيننا. فى كل مرة أفكر بالسيدة المشرفة، سوف أقول: إن حب الله يغمر عقلك".

مرت بضعة أسابيع وذهبت السيدة "رونج واى" إلى رحلة عمل فى سان فرانسيسكو، وفى الطائرة اكتشفت أن المقعد الشاغر الوحيد كان إلى جوار المشرفة. حيتها السيدة "رونج واى" بحرارة وتلقت تحية حارة، وأمضتا وقتًا متناغمًا ومبهجًا فى سان فرانسيسكو معًا، وهما الآن صديقتان وتحسنت علاقتهما بالعمل حتى أن كلتيهما حصلتا على ترقية.

إن الكون يعد المسرح لحل هذه المشكلة بطرق لم تعرفها السيدة "رونج"، كما أن تفكير السيدة "رونج" المختلف غير كل شىء، بما فى ذلك حالتها الصحية؛ حيث برئت من القرحة وضغط الدم المرتفع - كانت تؤذى نفسها. ليس هناك من هو مسئول عما تفكر فيه أو تشعر به؛ فأنت المسئول الوحيد لأنك المفكر الوحيد فى كونك، وأنت وحدك المسئول عن الطريقة التى تفكر بها فى الآخرين.

غيِّر توجهك العقلى

يحكى "لى واى". - وهو نادل فى مطعم فندق فخم فى هاواى - عن الطريقة التى تعامل بها مع زبون صعب المراس ومشاكس للغاية. ففى كل عام يزور مليونير غريب الأطوار من الجزء الرئيسى من البلاد الفندق. كان هذا الزائر بخيلاً للغاية ويبغض أن يعطى نادلاً أو خادمًا بقشيشًا، كما كان فظًّا وسيئ الطبع ووقحًا وبغيضًا، ولم يكن هناك شىء يرضيه: كان يشكو دائمًا من الخدمة والطعام، وكان يتكلم بغضب شديد مع النادلين فى أى وقت يقدمون له فيه شيئًا.

قال"واى": "علمت أنه كان مريضًا. وقد أخبرنى أحد رجال الدين بأنه حينما يعانى الناس مثل هذه الظروف، تتآكل نفوسهم من الداخل. لذا قررت أن أقتله من فرط العطف". ظل "لى" يعامل هذا الرجل بكياسة وعطف واحترام، بينما يؤكد فى سريرة نفسه: "إن الله يحبه ويهتم لأمره. أنا أرى الخير بداخله وهو يرى الخير بداخلى". ظل "واى" يتدرب على هذه التقنية طوال شهر، وفى نهاية هذه المدة قال هذا المليونير غريب الأطوار للمرة الأولى "صباح الخير يا "لى". كيف حال الطقس. إنك أفضل نادل سبق لى مقابلته". كان "لى" مذهولاً. قال: "كنت على وشك الإصابة بالإغماء؛ فكنت أتوقع تذمرًا فتلقيت مجاملة. وقد أعطانى ٥٠٠ دولار بقشيشاً عند رحيله".

إن الكلمة هى فكرة يتم التعبير عنها، وقد كانت كلمات وأفكار "لى" موجهة للعقل الباطن لهذا الضيف المشاكس وصعب المراس، وبالتالى أذابت بالتدريج الثلج بقلبه، فاستجاب بحب وعطف.

"شريكى فى المكتب غير منظم"

تشاركت "ساندى إل." - وهى مصممة رسوم تعمل بدوام جزئى - فى مكتب مع موظف آخر يعمل بدوام جزئى اعتاد ترك المكتب فى حالة من الفوضى عند مغادرته. سألت مدير الموارد البشرية كيف يتسنى لها أن تجعل شريكها فى المكتب أكثر نظامًا، فقدم لها المدير هذا الاقتراح: "اطلبى منه أن يكون أكثر نظامًا بالطبع. ولكى تستثيرى روح التعاون لديه تحدثى إليه شخصيًّا، بدلاً من

أن تتركى له رسالة، حتى إن كان ذلك يعنى الذهاب إلى المكتب فى يوم إجازتك. حاولى أن تقولى: "سأكون ممتنة حقًّا إن نظفت المكتب قبل أن تغادر؛ فأنا أخشى إن لم تفعل هذا أن أضيّع عن غير عمد بعض أعمالك الورقية".

لقد عقبت "ساندى" على ذلك بأن تقنية حل المشكلات تلك دون خلق مشكلة جديدة آتت ثمارها جيدًا، حتى إن الطرف الثانى خصص صندوقين لكل منهما، وصار ينظف المكتب الآن كل يوم. فما كان يمكن أن يصير سببًا للاستياء قد تمت معالجته بطريقة ودية استغرقت مزيدًا من الوقت والجهد، لكنها كانت طريقة تستحق العناء.

التعامل مع الشخصيات السلبية

إن كنت تشرف على موظفين آخرين فسوف تصادف بالتأكيد بعض السلوكيات السلبية فى مجموعتك فى بعض الأوقات؛ فكل قائد مجموعة أو مشرف يقابل هذه المشكلة، والتى قد تجعل حياتك بائسة أو تجعلها تحديًا مستمرًّا. لذا، لا يمكنك تجاهل السلبية - فعليك التعامل معها.

وليس المشرفون فقط هم من يواجهون الشخصيات السلبية؛ فكل الشركات تقريبًا يوجد بها شخص أو شخصان سلبيان على كل مستويات الشركة. وهؤلاء الأشخاص ربما يكونون زملاء أو عملاء مهمين أو موظفين حكوميين أو أى شخص آخر ينبغى عليك التعامل معه. ففى أى وقت تريد فيه شيئًا يرفضونه، وهم يستطيعون دومًا إيجاد سبب يبرر عدم إمكانية تنفيذ ما تريد؛ فبوسعهم تمزيق فريقك بالتشاؤم.

وقد تنبع سلبية شخص ما من إساءة معاملة حقيقية أو متخيلة من قبل شركتك. إن كان هذا هو الحال، ادرس الأمر، وإن كانت لدى الشخص أسباب مبررة للسلبية، حاول أن تقنعه أن الماضى ولى واجعله يتطلع للمستقبل، وإن كانت المشكلة ناجمة عن مفاهيم خاطئة فحاول تصحيحها.

عند التعامل مع الأشخاص السلبيين، تعرف على وجهات نظرهم وأقنعهم بالعمل معك للتغلب على المشكلات حتى تستطيعوا مواصلة تنفيذ مشروعاتكم -

اجعل الشخص جزءًا من الحل بدلاً من أن يكون مشكلة إضافية.

إن "أوبال" هى أحد هؤلاء الأشخاص الذين يشعون سلبية: إنها تنظر إلى أى اقتراح بوصفه إهانة شخصية وتتولى أى مهمة جديدة بتردد وانزعاج، حتى إنها تصرف الجميع بعيدًا عنها.

إن أشخاصاً مثل "أوبال" لا يدركون فى العادة كيف يتواصلون مع الآخرين، وهم على الأرجح ينتهجون هذا السلوك فى حياتهم الشخصية وفى عملهم. إنهم من تلك النوعية من الأشخاص الذين لا يتناغمون مع عائلاتهم، ولديهم أصدقاء قليلون وهم منشقون دومًا. إن كان لديك أشخاص مثل أوبال فى فريقك، أجر معهم حديثًا من القلب لتجعلهم يعرفون كيف يؤثر سلوكهم على معنويات فريقهم. والمدهش أن العديد من أصحاب السلوك السلبى لا يملكون أدنى فكرة عن أن سلوكهم هذا يزعج الآخرين. لذا، لابد أن يتعلموا كيف يدفعون السلبية خارج عقلهم الباطن من خلال بناء أفكار إيجابية داخل عقلهم الواعى.

أعد قراءة الفصل الثالث وساعد "أوبال" ومن مثلها على تطبيق المقترحات الواردة عن كيفية استبدال السلوك السلبى بآخر يعكس الإيجابية والثقة بالنفس فى العمل وفى حياة المرء برمتها.

برامج مساعدة الموظف

برنامج مساعدة الموظف - أو EAP - هى شركة تقدم الخدمات الاستشارية. والعديد من الشركات تصمم مثل هذه البرامج لمساعدة الموظفين على التعامل مع المشكلات الشخصية التى تقوض إنتاجيتهم. والمستشارون ليسوا موظفى شركات، ولكنهم خبراء من خارج الشركة يتم اللجوء إليهم عند الحاجة. ويمكن استخدام خدمات EAP بطريقتين:

الطريقة الأولى: فى بعض الأحيان يقوم الموظف بالمبادرة ويتصل بهذا البرنامج، ومن ثم تقوم الشركة بإبلاغ موظفيها بالبرنامج من خلال البريد الإلكترونى أو النشرات أو الإعلانات فى جريدة الشركة واجتماعاتها أو من خلال إرسال خطابات إلى منازلهم. وعادة ما يكون هناك خط ساخن للشركة.

على سبيل المثال، آمنت "جيرتى" أنها بحاجة للمساعدة؛ فالمشاحنات المستمرة مع ابنتها المراهقة جعلتها عصبية وغاضبة ومحبطة، وقد كان ذلك يؤثر سلبًا على قدرتها على التركيز فى عملها وكانت تفقد من حين لآخر رباطة جأشها أثناء تعاملها مع زملائها.

علمت "جيرتى" بوجود برنامج EAP واتصلت بالخط الساخن، فأنصت مستشار عام لمشكلتها وحولها إلى مستشار أسرى. حددت "جيرتى" موعدًا فى وقتها الخاص - ليس أثناء ساعات العمل؛ فهذا البرنامج ليس ذريعة للاقتطاع عن العمل. ولأن الإجراء برمته سرى، فلم يرد الشركة أى تقرير بشأن استشارة "جيرتى". وفى معظم الأحيان، لا يُكشف حتى عن أسماء الأشخاص الذين يتلقون الاستشارة.

والطريقة الأخرى التى يمكن بدء العملية من خلالها، هى اتصال المشرف بالبرنامج. فلنفترض أن أداء أحد موظفى المشرف المتميزين تدهور مؤخرًا: عادة ما يرى المشرف هذا الموظف يجلس فى سكون على مكتبه بينما أفكاره تشرد بعيدًا عن موضوعات العمل، ومن ثم يسأل المشرف الموظف عما به ولكنه يكتفى بهز كتفيه ويقول: "أنا بخير - فقط متعب"، وبعد عدة محادثات يعترف الموظف أخيرًا بمعاناته من مشكلة عائلية. فى هذا الوقت يمكن للمشرف أن يقترح على الموظف الاتصال بقسم EAP بالشركة.

وبالرغم من أن المشرف هو من زكى البرنامج والموظف هو الذى تابع الأمر، إلا أنه لا يكتب أية تقارير عن تقدم الموظف. فمن وقت لآخر يتم متابعة الأمر فى سرية؛ فالتغذية المرتدة تأتى فى صورة رؤية التحسن فى عمل الموظف؛ حيث تساعد الاستشارة فى حل المشكلة.

إن الاستمرار فى الإبقاء على برامج مساعدة الموظفين يكلف الشركات الكثير، ولكن الشركات التى استخدمتها طوال سنوات عديدة أكدت أنها تستحق تكلفتها. فالبرنامج أنقذ موظفين أكفاء وذوى خبرة كانوا سيتركون الشركة على الأرجح لولا وجود البرنامج.

التأثير على نوبات الغضب

كان "تيرى" موظفًا كفئًا، ولكن من وقت لآخر كان يفقد رباطة جأشه ويثور ويصرخ فى زملائه. كان يهدأ بسرعة ولكن سلوكه كان يؤثر على عمل الفريق بالكامل، ويستغرق الأمر بعض الوقت حتى يستطيع الجميع العمل بكفاءة مرة ثانية.

ليس من السهل العمل فى بيئة يصرخ ويصيح فيها الآخرون؛ فذلك يؤثر سلبًا على عمل كل الموظفين العاملين بالمكان وليس فقط هؤلاء المشتركين بالأمر بشكل مباشر. فقد يفقد الموظفون قدرتهم على العمل بأقصى كفاءة لعدة ساعات بعد ذلك، وهذا الموقف لا يمكن احتماله. وعادة ما تكون مسئولية المشرف أو قائد الفريق هى التعامل مع مثل هذه المواقف، ولكن قد يتدخل أحيانًا زميل محل ثقة لتهدئة الشخص المنفعل دون الحاجة للجوء إلى إجراء رسمى.

إليك بعض الاقتراحات للتعامل مع شخص يمر بنوبة غضب:

- بعد أن يهدأ هذا الشخص يجب على المشرف أو - إن أمكن - موظف أكبر سنًا، أو ممثل لقسم الموارد البشرية إجراء حوار ودى معه، بحيث يوضح له أنه يتفهم أنه ليس من السهل دومًا على المرء أنه يسيطر على غضبه، ولكن مثل هذه النوبات غير مقبولة بمكان العمل.

- إن حدثت نوبة غضب أخرى، لابد من إرسال هذا الشخص خارج الغرفة حتى يهدأ. دع هذا الشخص يعرف أن نوبة أخرى ستتسبب فى اتخاذ إجراء ضده.

- إن بدأ الشخص أثناء توبيخه البكاء أو انخرط فى نوبة غضب أخرى، ابتعد عنه! انتظر عشر دقائق ثم حاول ثانية، وأكد له أن ذلك ليس هجومًا شخصيًا ولكنه وسيلة للسيطرة على الموقف. ملحوظة: المكاتب الخاصة ليست مكانًا جيدًا لإجراء مثل هذا النوع من الاجتماعات؛ فترك شخص غاضب وحده فى مكتب ليست فكرة سديدة؛ فقد سبق أن قام

موظفون غاضبون بتحطيم مكاتب أثناء نوبات غضبهم. استخدم غرفة اجتماعات عوضًا عن ذلك. وبالطبع لابد من استبعاد الموظفين الذين يثيرون الفوضى من المبنى واتخاذ إجراء تهذيبى ضدهم.

- الفصل بالطبع هو الإجراء النهائى. فلا يجب ترك الموظفين الذين يعانون دومًا من نوبات غضب فى وظائفهم، وعلى المشرفين اتباع سياسات الشركة وعقود النقابة عندما يكون ذلك ممكنًا - عند أخذ هذه الخطوة.

ممارسة لعبة "ضبطتك"

هل سبق لك أن عملت مع زميل أكبر متعة له فى الحياة هى ضبط الآخرين يرتكبون أخطاءً؟ إن الأشخاص الذين يمارسون هذه اللعبة يحاولون إظهار تفوقهم. ولأنهم فى العادة ليست لديهم أفكار مبتكرة أو اقتراحات بناءة، فإنهم يحصلون على حافزهم من تصيد أخطاء الآخرين، سواء كانوا زملاءهم أو رؤساءهم. إنهم يحاولون إحراج الطرف الآخر وبث شعور بعدم الراحة فيه. إن كنت أنت الشخص الذى يواجه هذا التحدى فلا تمنح هذا الشخص رضا ممارسة اللعبة. امزح بشأنه ("ياله من خطأ شنيع")، أو ابتسم وقل: "شكرًا من أجل تنبيهى لهذا الأمر قبل أن يسبب مشكلات حقيقية". فإن رأى هؤلاء اللاعبون أن لعبتهم لا تثير غضبك، فسوف يتوقفون ويحاولون الحصول على الإشباع فى مكان آخر.

العمل مع التعساء

يوجد على الأرجح شخص تعيس واحد على الأقل فى مجموعتك، ونحن جميعًا نصادف أوقاتًا تسوء فيها الأمور فى المنزل أو فى العمل - ويؤثر ذلك على الطريقة التى نقوم بها بعملنا وعلى كيفية تفاعلنا مع باقى أعضاء الفريق. ولابد أن ينتبه المشرفون لمثل هذا الاحتمال ويخصصوا وقتًا للتحدث مع مثل هذا الشخص. وحتى فى حالة عدم حل المشكلة، فإن ذلك ينقى الأجواء ويساعد الموظف على العمل بمزيد من الكفاءة.

إن بعض الناس يظلون تعساء دومًا بسبب شىء ما، وهم عادة ما يكونون حانقين على مهام العمل، وحتى عندما تذعن لمطالبهم وتحل لهم مشكلاتهم، لا يشعرون بالرضا. وهم يعكسون تعاستهم بانتهاج سلوك سلبى، وإن قوبل طلب شخص ما - على سبيل المثال - بتعديل إجازة بالرفض، ربما يغضب هذا الشخص ويظهر ذلك ضمنيًّا وصراحة فى سلوكه.

لا يمكنك أن تسعد الجميع. إن إعادة رفع معنويات الأشخاص الذين يؤمنون أنهم تلقوا معاملة ظالمة يتطلب لباقة وصبرًا، وبوسع المديرين تجنب بعض المواقف غير العادلة عن طريق الحرص - فى وقت اتخاذ القرار - على شرح الأسباب التى وراء القرار. وفى مثال الإجازة، يمكنك أن تشرح أن الشركة تضع جدول الإجازات مسبقًا لمدة شهر، وأن موظفَيْن آخرين يأخذان إجازتهما فى نفس الوقت، ثم أوضح أن مجموعتك لا تستطيع أن تعطى أكثر من موظف واحد آخر إجازة فى هذا الوقت. ويمكنك أن تقترح أن يحاول الشخص التعيس إيجاد عضو آخر فى الفريق يمكن أن يستبدل معه إجازته.

إن التعامل مع الزميل التعيس أكثر تعقيدًا من التعامل مع المرءوس التعيس، لأنك لا تملك قوة حقيقية لتصحيح الموقف الذى ربما يكون السبب وراء تعاسته. وإحدى طرق التخفيف من حدة المشكلة هى أن تكون منصتًا يقظًا ومتعاطفًا لمساعدة هذا الشخص على تقبل الموقف؛ فالمحادثة الودية عادة ما تساعد، وتؤتى هذه الطريقة ثمارها عندما يكون الشخص الذى يبدأ المحادثة صديقًا جيدًا أو زميلاً متعاطفًا.

كانت "إيفا إس." من هذا النوع من الشخصيات، حيث كانت بمثابة الأم لزملائها بالعمل: كانت هى الشخص الذى يأتى إليه الزملاء بمشكلاتهم - سواء كانت شخصية أو تتعلق بالعمل. كانت منصتة جيدة. وبالرغم من أنها لا تحل المشكلات دومًا، إلا أنها كانت بمثابة المتنفس بالنسبة لهم؛ حيث يستطيعون التعبير عن مخاوفهم، وكانت تساعدهم فى العادة على التفكير فى المشكلات بمزيد من الحرص.

إن بعض الناس يجدون ضالتهم فى التأمل أو الدعاء، وإحدى الدعوات التى ساعدت آلاف من الناس هى دعوة الصفاء للدكتور "رينهولد نبهر": "امنحنى يا إلهى الصفاء لتقبل الأشياء التى لا أستطيع تغييرها، والشجاعة لتغيير الأشياء التى أستطيع تغييرها، والحكمة لمعرفة الفارق بينهما".

إن التعاسة - شأنها شأن السلبية - تنتج عن نقص فى الثقة بالنفس، وبوسعك مساعدة الآخرين - سواء كانوا زملاء أو مرءوسين - من خلال معاونتهم على تطوير ثقة أكبر بالنفس. فى الفصل الثانى من هذا الكتاب سوف تجد العديد من الأفكار الخاصة بكيفية القيام بذلك بوجه عام.

كمدير، بوسعك المساعدة من خلال التركيز على النجاحات وليس الإخفاقات. معظم الناس لا يمقتون أنفسهم، ولكنهم ربما يعانون من اهتزازات مؤقتة بالثقة بالنفس ويحتاجون بعض الدعم، وفى حالة عدم تعاملهم مع هذه الحالة قد تنتج عواقب أكثر خطورة، لكن معظم الناس ليسوا بحاجة لرعاية متخصصة؛ فهم يستطيعون حل مشكلاتهم بأنفسهم.

إن فقدان الثقة بالذات ينتج عن الفشل، وقد صادفتنا، جميعًا، إخفاقات ونجاحات فى وظائفنا وحياتنا.

عندما تركز على الإخفاق تتدنى ثقتك بذاتك. لذا، ركز بدلاً من ذلك على النجاحات التى حققتها. إليك بعض الاقتراحات:

- احتفظ بسجل للنجاح (انظر الفصل الثالث عشر). اجعل الموظف التعيس يكتب فى سجله أية إنجازات يفتخر بها - أشياء تلقّى الموظف مديحًا لأجلها - فهذه الأشياء تثبت أن الموظف التعيس قد نجح فى الماضى، ومن ثم تؤكد أن بوسعه النجاح مجددًا.

- أعط الموظفين من أصحاب الثقة المتدنية بالذات تقديرًا إيجابيًا عند كل إنجاز، وأثن عليهم عند تحقيقهم أى تقدم فى العمل. ومن المهم كذلك أن تتحلى بالإيجابية عندما يأتونك بفكرة جيدة ويقدمون إسهامات جليلة لأعمال وأنشطة الفريق. لابد من تذكير أصحاب الثقة المتزعزعة فى

النفس دومًا أنك - المشرف - تحترمهم وتثق بهم.

- أعطهم مهام تعلم أنهم يستطيعون القيام بها، وأمدهم بمزيد من التدريب والدعم لتضمن أنهم سينجحون؛ فمذاق النجاح طريقة أكيدة لبناء الثقة بالنفس.
- اقترح عليهم الانضمام لدورات تهدف لبناء الثقة بالنفس أو إلى برامج فى التدريب على الحسم، وأمدهم بشرائط أو كتب ملهمة.

إن مثل هذه الاقتراحات سوف تعزز من تفكير الموظفين الإيجابى فى أنفسهم داخل عقلهم الباطن، وستساعد بشكل مذهل فى التغلب على السلوكيات الانهزامية.

الخلاصة

- مادمت تعكس مشاعر التحامل والنية السيئة والازدراء تجاه الآخرين، فإن هذا بالتحديد هو ما ستحصل عليه، لأن العالم ما هو إلا صدى لحالاتك المزاجية وسلوكياتك.
- إن مدمنى الشكوى ربما يريدون لفت الانتباه إليهم فقط. وللتخلص من بعض شكواهم، امنحهم الفرصة للتعبير عن أنفسهم على أساس منتظم.
- كن متعاطفًا إن كنت مشرفًا، ودع فريق عملك يعرف أنك مستعد للإنصات لأى شىء يجوب عقولهم. وإن لم تكن تمتهن وظيفة إشرافية، سيظل بمقدورك مساعدة زملائك من خلال فتح قلبك لمخاوفهم.
- حينما يعانى المرء من مشكلة خطيرة، تقع بعيدًا عن قدرتك على المساعدة، رشح له شخصًا يمكنه مساعدته - وبرنامج مساعدة الموظفين بالشركات هو أحد مصادر هذه المساعدة.

- عند التعامل مع صعاب المراس، تراودك رغبة شديدة فى إعادة طاقتهم السلبية إليهم فى صورة مقت. ولكى تقوم بذلك، عليك أولاً امتصاص سلبيتهم بداخلك، مع كل ما تنطوى عليه من آثار سيئة على كينونتك.

- عند التعامل مع الأشخاص السلبيين، تعرف على وجهات نظرهم المعارضة وأقنعهم بالعمل معك للتغلب على المشكلات المُدركة حتى يسعكم مواصلة المشروع. اجعل هذا الشخص جزءًا من الحل بدلاً من أن يكون مشكلة إضافية.

الفصل السادس عشر

إدارة وقتك

توقف عن تقييد نفسك وإفساد حياتك بإطلاق عبارات من قبيل "لا يوجد متسع من الوقت للمتعة"، أو "هناك الكثير الذى ينبغى القيام به" إلخ؛ فمثل هذه العبارات تفاقم وتضاعف خسائرك.

فلنفترض أن شخصًا ما أتاك وقال: "سوف أعطيك ٨٦,٤٠٠ دولار فى كل يوم، ولكن عليك أن تنفق هذا المبلغ كاملاً كل يوم". لن تحصل على أكثر أو أقل من ذلك كل يوم، ولا يمكنك الاحتفاظ بهذا المبلغ أو ادخاره. ألن تكون هذه بمثابة هدية مذهلة؟ يمنحنا الله كل يوم هدية مماثلة - ٨٦,٤٠٠ ثانية كل يوم من حياتنا، ولابد أن نستغل هذه الثوانى كل يوم؛ فليس بوسعنا ادخارها أو الاحتفاظ بها. يمكننا إهدار هذه الثوانى على المساعى التافهة أو تركها تضيع منا عن طريق عدم القيام بأى شىء، أو يمكننا استغلالها لتطوير عقولنا، والعمل أو اللعب، والبقاء مع أصدقائنا وأسرنا، ومساعدة الآخرين - استغل هذه الهدية جيدًا، فهى هدية من الله.

التحكم فى وقتك

لا يدرك العديدون منا مدى مقدرتنا على التحكم فى استخدامنا لوقتنا. إننا نشبه المرأة الفقيرة التى عاشت حياتها بأسرها فى إحدى القرى. وعندما انتقلت إلى قرية صغيرة أكثر تطورًا اكتشفت - وهو الأمر الذى أدهشها

كثيرًا - أن منزلها الجديد مضاء بالكهرباء. لم تكن تعرف شيئًا عن الكهرباء، ولم تر فى حياتها قط مصباحًا كهربائيًّا، وبدت لها المصابيح ذات قوة الثمانى شمعات المنتشرة فى المنزل مذهلة حقًّا.

لاحقًا أتى لها فى أحد الأيام رجل يبيع نوعًا جديدًا من المصابيح الكهربائية، وسأل المرأة أن تسمح له باستبدال أحد مصابيحها الصغيرة بواحد من مصابيحه بقوة الستين شمعة ذى الشكل الجديد فقط ليريها ماذا ستفعل. وافقت المرأة على عرضه، وحينما أضاء المصباح تسمرت مكانها؛ فقد بدا لها ضربًا من السحر أن يصدر مصباح صغير كهذا مثل هذا الضوء المذهل الذى يشبه أشعة الشمس. لم تكن تحلم قط أن مصدرًا لفيض جديد من النور كان هناك كل هذا الوقت، وأن الضوء الأكبر والأكثر توهجًا أتى من نفس التيار الكهربائى الذى كان يغذى مصباحها الصغير ذا الثمانى شمعات.

إننا نبتسم لجهل هذه السيدة الفقيرة، ولكن جهل معظمنا بقوتنا يفوق جهل هذه المرأة بقوة التيار الكهربائى؛ فنحن نمضى قدمًا بالحياة ونستخدم مصباحًا بقوة ثمانى شمعات، مؤمنين أننا نستخدم كل القوة التى يمكننا الحصول عليها: كل ما نستطيع التعبير عنه أو ما يعطيه لنا الكون، مؤمنين أن قوتنا تقتصر على قوة المصابيح ذات الثمانى شمعات. إننا لم نحلم قط أن تيارًا لا محدودًا - تيارًا يغمرنا دومًا - يمكنه إغراق حياتنا بالنور: نور متوهج وجميل إن وضعنا فقط مصباحًا أكبر، واتصلنا أكثر بالتيار غير المحدود. إن السلك الذى نستخدمه صغير للغاية، ولا يسمح سوى بقدر صغير من التيار العظيم بالمرور فيه، بضع وحدات فقط من قوة الشمعة - فى حين أن ملايين الوحدات تعبر أمام بابنا. إن قدرًا هائلاً من هذا التيار أمامنا للنهل منه، وأمامنا للتعبير عنه.

إن وقتنا يشبه هذا التيار، والعديدون منا راضون باستخدامه مثل المصباح ذى الثمانى شمعات، فى الوقت الذى نمتلك فيه بداخلنا المقدرة على استخدام وقتنا بمزيد من الفاعلية. وكما يمنحنا استبدال مصباح بآخر أكثر توهجًا مزيدًا من الضوء، يمكن أن يساعدنا تغيير طريقتنا فى إدارة الوقت على تحقيق المزيد فى حياتنا.

ضع أهدافًا محددة الوقت

الخطوة الأولى على طريق الإدارة الجيدة للوقت هى وضع الأهداف - ما تبغى تحقيقه فى فترة معينة. لكن للأسف، فالعديد من الناس يركزون على الأفعال لا على الأهداف: إنهم يفكرون فى ضوء الإجراء الفورى الذى ينبغى لهم اتخاذه، لا فى النتائج المرغوبة. إن الهدف المحدد بوقت يركز على أهمية ما ينبغى القيام به بالتوازى مع جدول العمل المناظر.

وبمجرد تحديد هذه الأهداف بدقة، قسم وقتك بحيث تعطى الأولوية للأمور الأكثر أهمية - تلك التى ستساعدك على تحقيق أهدافك. وعندما تصاب بارتباك ولا تعرف ما عليك فعله أولاً - إلا إذا كان الموقف عاجلاً ويتطلب اتخاذ إجراء فورى - لابد أن تعطى للنشاط الذى يؤدى إلى تحقيق أهدافك الأولوية القصوى.

ضع أولويات والتزم بها

كان تشارلز شواب - الرجل الذى اختاره "أندرو كارنيجى" ليترأس شركة "كارنيجى للصلب"، والذى اختير لرئاسة شركة "بيثلم" للصلب الجديدة - مغرمًا بسرد حكاية كيفية تعلمه لإدارة الوقت.

كان قد طلب الاستشارة من "آيفى لى" - أحد رواد مجال الاستشارات الإدارية. وبعض من عملائه الأكثر شهرة هم "جيه. بى. مورجان"، و"جون دى. روكفيللر"، وشركة "ديوبونتس"، والعديد من الشركات العملاقة. قال له "شواب": "أنا لا أدير الآن بالكفاءة التى أعرف أننى أمتلكها؛ فما نحتاج إليه هنا ليس مزيدًا من المعرفة بل مزيد من الفعل. فإن كان بمقدورك أن تعطينا شيئًا يساعدنا على القيام بالأشياء التى نعلم بالفعل أن علينا القيام بها، فسوف أنصت إليك بسعادة وأدفع لك كل ما تريده".

قال "لى": "حسنًا، يمكننى أن أعطيك شيئًا الآن من شأنه أن يزيد من الأفعال بمقدار ٥٠٪ على الأقل". طلب "لى" من "شواب" أن يدون أهم ست مهام عليه القيام بها فى الأيام التالية وترتيبها حسب أهميتها. بعد ذلك قال:

"عندما تأتى إلى العمل غدًا انظر إلى البند الأول وابدأ فى العمل به ولا تبدأ العمل بأى بند آخر حتى تنتهى منه، ثم افعل مثل ذلك مع البند الثانى، والبند الثالث، وهكذا حتى يحين وقت المغادرة. ولا تقلق إن لم تنته سوى من مهمتين أو ثلاث أو حتى مهمة واحدة؛ فأنت تعمل بأكثر المهام أهمية، والمهام الأخرى يمكن أن تنتظر. خصص آخر خمس دقائق من كل يوم عمل لإعداد قائمة مشابهة لليوم التالى: دون البنود التى لم تنته منها وأضف البنود الجديدة التى ظهرت، ثم رتبها وفقًا لأولويتها ثانية. قد تجد أن بعض البنود الجديدة أهم من بنود قائمة اليوم السابق التى لم يتم الانتهاء منها، وأن مهام اليوم السابق تلك توجد بآخر القائمة. وإن استمر هذا فى الحدوث، فذلك يعنى أن هذه البنود لم تكن مهمة بما فيه الكفاية لك، وفى هذه الحالة لابد من شطبها أو تفويضها لشخص آخر.

وإن وجدت بعد عدة أيام أنك لا تستطيع إنهاء جميع البنود بهذه الطريقة، فلن تستطيع الانتهاء منها بأية طريقة أخرى كذلك، ودون اتباع نهج ما، لن تستطيع على الأرجح معرفة أكثرها أهمية. بعد اقتناعك بقيمة هذا النظام، اجعل كل أعضاء فريق عملك يستخدمونه - جربه أطول فترة تريدها ثم أرسل لى شيكًا بالقيمة التى تعتقد أننى أستحقها".

استمرت المقابلة برمتها خمسًا وعشرين دقيقة. وفى غضون أسبوعين أرسل "شواب" إلى "لى" شيكًا قدره ٢٥,٠٠٠ دولار - أى ألف دولار مقابل كل دقيقة. وكثيرًا ما يخبر "شواب" الآخرين أن هذا هو أكثر درس مفيد تعلمه. هل آتى ثماره؟ خلال خمسة أعوام حوّل "شواب" شركته الجديدة - "بيثلم" للصلب - إلى أكبر مُنتج مستقل للصلب فى العالم، الأمر الذى جعله يحقق ثروة تفوق المائة مليون دولار.

اكتب قائمة رئيسية والتزم بها

اتبع نصيحة "آيفى لى": ضع أولويات والتزم بها؛ فهذا عنصر ضرورى من عناصر إدارة الوقت الفعالة. استخدم القوائم: ابدأ بكتابة قائمة رئيسية تدون

بها كل شىء تريد القيام به. دون البنود كما ترد إلى ذهنك؛ فترتيبها حسب أهميتها ليس مهمًّا. وبدلاً من استخدام أوراق منفصلة، خصص دفترًا تكتب به كل بند تود تنفيذه.

راجع القائمة الرئيسية يوميًّا، وقسم المشروعات الكبرى إلى أجزاء قابلة للسيطرة. حدد الأولويات – أى البنود التى يجب الانتهاء منها اليوم، وأيها يمكن تأجيله، وأيها يمكن تفويضه. ضع قائمة يومية بما تخطط القيام به اليوم وقوائم تجريبية لتحقيق التوازن طوال الأسبوع، وأدرج المهام التى قمت بإرجائها فى ذيل القائمة.

قيّم القوائم اليومية فى ضوء أهمية تحقيق أهدافك، وحدد وقتًا لتنفيذ هذه البنود، واضعًا فى اعتبارك مدى أهمية هذا البند بالإضافة إلى قيمته بالنسبة لأهدافك.

باتباع هذا الإجراء بضمير حى، سوف تبرمج عقلك الباطن على تنفيذ أنشطتك اليومية فى خلال فترة زمنية محددة.

تعرف على مستويات طاقتك

لكل شخص مستويات من الطاقة تختلف من وقت لآخر فى اليوم. لذا، تبين الأوقات التى تكون فيها طاقتك مرتفعة؛ فبعض الناس يعملون بشكل أفضل فى الصباح، والبعض الآخر ينشطون فى وقت متأخر من اليوم، وأداء البعض يكون مرتفعًا بعد تناول الطعام، فى حين أن البعض الآخر يصاب بالبلادة لمدة ساعة بعد تناول الغداء. لذا، خطط لأداء المهام الصعبة والمعقدة فى الأوقات التى تعلو فيها مستويات طاقتك.

احتفظ بسجل للوقت

هل تدرى كيف تقضى وقتك؟ إن معظم الناس لا يعرفون كيف يضيع وقتهم. وقد طرحت هذا السؤال على عدد لا يعد ولا يحصى من الناس: بعضهم لم يفكر كثيرًا فى هذا الأمر من قبل، ولكن كانت لديهم مقدرة فطرية خارقة للطبيعة

على استخدام وقتهم بفاعلية. وعلى الجانب الآخر، وضع البعض جداول زمنية لتسجيل الطريقة التى يمضون بها ساعات عملهم.

قد لا يستطيع شخص مشغول للغاية أن يقتطع وقتًا من يومه ليضع جدولاً زمنيًا. نعم، إنه أمر متعب! وفى بعض الأحيان قد تكون منخرطًا فى نشاط ما حتى النخاع لدرجة لا تجعل من السهل أو الملائم التوقف وإدخال البنود فى جدول. واقعيًا، عليك فى موقف مثل هذا أن تبذل قصارى جهدك كى تسجل تقدمك فى البرنامج، ولكن إن لم تدون شيئًا فى سجلك، اكتبه فور انتهائك مما يشغلك.

إن الاحتفاظ بسجل للوقت ليس شيئًا عليك الاستمرار فى القيام به للأبد، لكنه أمر لابد من القيام به لمدة ثلاثة أو أربعة أيام على الأقل كل أسبوع على مدار أسبوعين أو ثلاثة لتحصل على عينة جيدة من الطريقة التى تقضى بها وقتك. بعد ذلك يمكنك دراسة هذه الأوراق وتحليل كيفية قضاء معظم وقتك.

وبمجرد أن تعرف الجوانب التى يُهدَر فيها وقتك، بوسعك اتخاذ خطوات لتصحيحها - وبعضها يمكن تصحيحه بسهولة، والبعض الآخر أكثر تعقيدًا.

اللصوص التى تسرق وقتك

لقد خططت لعمل يوم كامل، ورتبت كل شىء بطريقة جميلة. والآن، انتهى اليوم ولم تنجز سوى مقدار ضئيل مما خططت القيام به.

فى أغلب الظن تناولت المشروعات المدرجة بقائمتك الرئيسية وأنت تنوى الانتهاء منها، ولكن بمجرد أن بدأت انهالت عليك الأشياء التى تسرق وقتنا. وهناك العشرات من لصوص الوقت هذه - راجع جدول وقتك وستتبين أكثر مُهدِرات الوقت التى تتعرض لها وما يمكنك فعله للحد من آثارها.

مقاطعات المرءوسين

تأتى معظم المقاطعات فى العادة من مرءوسيك الذين يعانون مشكلات يؤمنون أنها تحتاج اهتمامك الفورى. وهناك على الأرجح أناس يقاطعونك أكثر من غيرهم؛ فهم يأتون لك بكل مشكلة صغيرة بدلاً من محاولة إيجاد حلها

بأنفسهم. وإحدى الطرق التى تستطيع من خلالها تحديد هؤلاء هى تسجيل هذه المقاطعات: دون اسم الشخص، ونوع المشكلة أو السؤال، والوقت الذى استغرقته معالجتك لها. ومن خلال مراجعة هذا السجل من حين لآخر، سترى من يضيع لك وقتك والمشكلات التى يأتونك بها.

فى بعض الأحيان تكون المشكلات التى يأتونك بها مهمة، ويكونون فى حاجة فعلية لنصيحتك أو رأيك أو أوامرك لمواصلة العمل، ولكنهم فى أغلب الأحيان يأتونك بأمور عليهم معالجتها بأنفسهم.

يحكى "جاك ويلش - الرئيس التنفيذى العبقرى لشركة "جنرال إليكتريك" - أن موظفيه يأتونه بمشكلات يؤمن أن عليهم حلها بأنفسهم، لكنه كان يستجيب بسؤالهم: "ما الذى ينبغى القيام به فى رأيكم؟"؛ فعن طريق إلقاء المشكلة إليهم ثانية، كان يرغمهم على التفكير فيها أكثر. وبعد فترة توقف مرءوسوه عن الإتيان إليه إلا إذا كانت هناك حاجة ماسة لقراره الشخصى. اتبع أسلوب "ويلش"؛ أخبر أعضاء فريقك أنهم إذا أتوك بمشكلة، فعليهم أن يأتوك أيضًا باقتراح واحد على الأقل لطريقة لمعالجتها؛ وبهذه الطريقة سيضطرون للتفكير بها بمزيد من الإمعان وسوف يحلون المشكلة على الأرجح دون مقاطعتك، وإن كان عليهم الحديث إليك فإن الوقت الذى سيحتاجونه سيكون أقصر كثيرًا.

أخبرنى رئيس مجلس إدارة إحدى الشركات الكبرى بأنه أصيب بضجر شديد من المقاطعات الدائمة لمرءوسيه ممن يأتونه بمشكلات وأسئلة، مما جعله يأمرهم بعدم الإتيان له بأية أسئلة حتى الساعة الخامسة إلا إذا كان الموقف عاجلاً أو قد يتسبب أى تأجيل فى حدوث دمار غير قابل للإصلاح. وفى كل يوم فى ذلك الوقت كان يفتح بابه للتعامل مع هذه الأمور. ولم يمض وقت طويل حتى بدأ موظفوه يحلون مشكلاتهم بأنفسهم عوضًا عن الانتظار حتى نهاية اليوم.

الهاتف

أنت تجلس على مكتبك ومنهمك فى عملك، وفجأة يرن جرس الهاتف، والمتصل هو زميل لديه سؤال يخص العمل. ولكن هل تحدث هذا الزميل فى الموضوع المعنى

مباشرة؟ فى العادة لا؛ فهو سيتحدث أولاً عن الطقس وعن أنشطته الخاصة بعطلة نهاية الأسبوع، وخططه بخصوص الإجازة قبل أن يبدأ الحديث عن العمل. إن الوقت الذى يتم إهداره على معظم مكالمات العمل يمكن تقليله كثيرًا إن ركز المتصلون فقط على سبب الاتصال. ومع ذلك، فإن إلغاء جميع المحاورات الشخصية قد يكون له آثار سلبية كذلك؛ فبعض الحوارات الاجتماعية يعزز العلاقات بين الموظفين ويساعد فى تطوير بيئة عمل أفضل، الأمر الذى يؤدى إلى مزيد من التعاون وتنمية روح الفريق.

احرص على الحد من العنصر الاجتماعى فى الحوارات بقدر الإمكان، وإن أصر الطرف الآخر على خوض حوارات مطولة لا علاقة لها بالعمل، قل له بلباقة: "أود أن أسمع المزيد عن هذا الحفل، ولكن لدىَّ كومة من الورق هنا علىّ الانتهاء منها على الفور". ثم انتقل إلى العنصر الخاص بالعمل من المحادثة.

لكى تجعل المكالمات مختصرة خطط للمهاتفة قبل أن ترفع سماعة الهاتف، وحدد النقاط الأساسية التى ترغب فى تغطيتها واشطب عليها بعد الانتهاء منها. يبدأ أحد المديرين المشغولين فى العادة حواره بتعليق يفيد بأن أمامه فقط خمس أو عشر دقائق قبل المغادرة لحضور اجتماع ويطلب من الطرف الآخر الإيجاز: عندما يكون ذلك ممكنًا، أرسل رسائل إلكترونية بدلاً من استخدام الهاتف.

الزوار

إن كنت تعمل بمكتب به موظفون آخرون، فسوف يأتيك على الأرجح أعضاء من الفريق للتحدث معك. وفى معظم الأوقات تكون هذه الزيارات خاصة بالعمل، ولكن فى أحيان كثيرة لا تعدو كونها مجرد زيارات اجتماعية. إن مثل هذه الزيارات أمر لطيف، حيث إنها تكسر رتابة يوم العمل، وفى بعض الأحيان تساعد على تطوير علاقات أقوى مع بقية أعضاء الفريق، ولكنها قد تهدر كثيرًا من الوقت كذلك.

حاول الحد من الزيارات الاجتماعية، وإن كان هناك زميل اعتاد زيارتك فقط للدردشة، فحاول إنهاء الزيارة بشكل دبلوماسى فى أسرع وقت ممكن.

وإن قام شخص بزيارتك بدون دعوة - مندوب مبيعات على سبيل المثال - التق به فى الردهة وليس بالمكتب. لا تدعُهُ لدخول مكتبك إلا إذا كنت تهتم حقًّا لأمر المنتج أو الخدمة التى يروجٍ لها؛ فالاجتماعات بالردهة يمكن إنهاؤها فى دقائق قليلة، لكنك ستحتاج وقتاً أطول كثيرًا للتخلص من مندوب المبيعات فى حالة السماح له بدخول مكتبك. وثمة اقتراح آخر وهو أن تقف أثناء التحدث إلى الزوار الذين يدخلون مكتبك - ادعهم للجلوس فقط إن أردت منهم البقاء.

وهناك طريقة أخرى تستطيع من خلالها تقليل المقاطعات، وهى أن تخصص ساعة كل صباح كـ "ساعة خاصة". ضع لافتة تقول "ممنوع الإزعاج" على باب مكتبك، واجعل بريدك الصوتى يسجل رسائلك، ودع زملاءك يعرفوا أن هذه الساعة خاصة وأنه إذا لم تكن هناك حالة طارئة فلا ينبغى إزعاجك. تأكد أن رئيسك يعرف ذلك ويوافق عليه حتى لا يقتحم وقتك الخاص. وستندهش من قدر الأمور التى ستتمكن من إنجازها فى هذه الساعة.

احتفظ ببعض الوقت لنفسك

كل منا له حياة خاصة خارج العمل: نحن نحتاج وقتًا لأسرنا، ونشاطاتنا البعيدة عن العمل، وأنفسنا. لذا، لا تدع عملك يهيمن على حياتك.

"جيف وينستين" - من سانتا مونيكا بولاية كاليفورنيا - هو مؤسس "ذا كاونتر"، وهى سلسلة مطاعم أكلات سريعة شهيرة يقوم بها الزبائن بطهى الهامبورجر الخاص بهم بأنفسهم. ومع نمو السلسلة كان يعمل أربعًا وعشرين ساعة على مدار سبعة أيام بالأسبوع، مع عدم وجود أى وقت متبق له أو لأسرته. حاول وضع جدول وتنظيم وقته؛ فحاول عدم جلب العمل للمنزل. حاول كل شىء، ولكن ذلك لم يجد نفعًا، حتى أدرك الحل فى النهاية: فأدرك أنه لو كان بوسعه أن يجعل العملاء يعدون الهامبورجر بأنفسهم، فبوسعه كذلك أن ينظم وقته.

والحيلة - كما يؤكد - هى الاتسام بالمرونة للانتقال من أحد جوانب الحياة للجانب الآخر. ولقد تضمن جدوله بدء يومه بالقيام بشىء لنفسه: فيذهب إلى صالة الألعاب الرياضية قبل العمل، ويصل إلى العمل فى وقت متأخر ولكن فى

حالة معنوية أفضل، الأمر الذى يجعله يعامل الزملاء بشكل أفضل ويجعلهم أعلى إنتاجية. لقد صار ينجز المزيد وأصبح لديه وقت ليمضيه مع أسرته.

إحدى طرق تخصيص مزيد من الوقت لأسرتك هى أن تفوض العمل الذى تقوم به فى العادة إلى الآخرين. حدد مهامك فى العمل، وسوف تكتشف أنك عادة ما تقوم بعمل بمقدور مرءوسيك القيام به. وحتى إن كنت تستمتع حقًا بهذه المرحلة من العمل، فإنه من الأفضل أن تدع الآخرين يقومون بها. راجع الفصل الحادى عشر لأجل مزيد من الاقتراحات عن كيفية التفويض بفاعلية.

لا تخش أن تقول لا

أحد أكثر الشكاوى التى نسمعها من الآخرين هى الشكوى من شعورهم بأنهم مثقلو الكاهل من فرط العمل، وترى أحدهم يقول: "لدى الكثير من العمل بالفعل، ورئيسى يكلفنى بمشروع آخر. ماذا يمكننى أن أفعل؟" - الجواب: لست مضطرًّا لقبول كل مهمة تكلف بها؛ ففى كثير من الأحيان لا يكون لدى المدير فكرة عن كم المهام الملقى على عاتقك. تحدث مع رئيسك عن ذلك، ولا تغضب أو تفقد رباطة جأشك. وبطريقة هادئة، اشرح المهام المكلف بها واطلب من المدير أن يساعدك فى تحديد الأولويات بكل مهمة؛ فبذلك قد يقترح عليك المدير التوقف عن العمل بالمهام الأقل أهمية أو يختار تكليف شخص آخر بالمهمة الجديدة.

وليس فقط مديرك هو الذى قد يطلب منك القيام بأشياء ليس لديك وقت للقيام بها؛ فربما يطلب منك زميل المساعدة. وربما يُطلَب منك حضور اجتماع خاص بمنظمة اجتماعية أنت مشترك بها - لكن قبل أن تقبل أو ترفض مثل هذه المطالب، فكِّر بتمعن فى قدر الوقت الذى ستستغرقه؛ فإن كنت حقًا مشغولاً للغاية بأولويات أهم، ارفض بأدب.

كن صبورًا

إن إدارة الوقت لا تعنى أنه يجب الانتهاء من المهام على عجل؛ فالعديد من الإنجازات الحقيقية هى نتاج مجهودات طويلة وصبر كبير. إن العديد من

الأشخاص يفتقرون إلى الصبر، لكن لا يمكن إنجاز كل شيء على الفور. "لا يمكنه الانتظار" هي سمة من سمات هذا العصر، وهي مكتوبة بكل مكان: بالإعلانات، وبالمدارس، وبالمجتمع، وبدور العبادة.

الخلاصة

- أدرج مهامك فى قائمة رئيسية ورتبها وفقًا لأولويتها.

- خصص ساعة لنفسك كل يوم - ساعة خالية من المقاطعات والمشتتات. استخدم هذا الوقت لمراجعة جدول أعمالك وتعديله بما يتناسب مع أولوياتك الحالية.

- خطط ليومك بحيث تخصص الأوقات التى تكون طاقتك بها مرتفعة للمهام الصعبة والأوقات التى تكون طاقتك بها متدنية للمهام الأكثر سهولة.

- فوض؛ فمن خلال تفويض المهام الأقل أهمية للآخرين تمنح نفسك وقتًا للتعامل مع الأمور الأكثر أهمية.

- تعلم كيف تقول لا. تبين الأمور التى تهدر وقتك وكيف تقول "لا" بلباقة حينما تساعدك على تحقيق أهدافك.

الفصل السابع عشر

الترويج لأفكارك

زد من حجم مبيعاتك من خلال ترديد هذه العبارة مرارًا وتكرارًا: "مبيعاتى تتحسن كل يوم. أنا أحرز تقدمًا وأتطور وأزداد ثراء كل يوم".

فى عملك ومجالات الحياة الأخرى تضطر عادة أن تقنع الآخرين بقبول أفكارك، وكى تنجح لابد أن تفكر مثل رجل مبيعات؛ فعن طريق دراسة وتطبيق التقنيات التى يستخدمها رجال المبيعات الناجحون سوف تحسن مقدرتك على القيام بذلك.

ويعد الإقناع أهم عناصر عملية البيع العلمية المتعددة. إن رجال المبيعات عادة ما يجدون أن عقل العميل المستقبلى يختلف تمامًا عن عقولهم؛ فالعملاء لا يريدون السلعة - أو على الأقل يعتقدون أنهم لا يريدونها - ويصممون على عدم شرائها، وهم بذلك يحصنون أنفسهم ضد أى وسيلة إقناع، وضد أى تأثير للقيام بما قرروا عدم القيام به.

ولكن بعد قليل يشترون السلعة بسعادة ويدفعون ثمنها ويشعرون بأنهم يحتاجونها بلا محالة، لأن سلوكهم تغير تمامًا بفعل فن الإقناع، والمكون من خطوات منطقية يجب اتخاذ كل منها بالترتيب، وإلا ستكون النتيجة هى الفشل.

يمكنك أن تتعلم كيف تكون شخصًا مقنعًا

كما يولد الرجال والنساء بمواهب طبيعية فى الموسيقى والفن، فإن رجالًا ونساءً معينين لديهم خصائص طبيعية تمكنهم من إقناع الآخرين بطريقتهم فى التفكير.

وبالرغم من حقيقة أن البعض لديهم مزيد من المقدرة الطبيعية على الإقناع مقارنة بغيرهم، إلا أن معظم الناس يستطيعون - من خلال التدريب - اكتساب المهارات الضرورية للنجاح فى الإقناع. علاوة على ذلك، وحتى لو كان هناك شخص يتمتع بمواهب طبيعية فى مجالات عدة - مثل الرياضة أو الخطابة أو التجارة - دون تلقى أية تدريبات، ففى الإمكان أن يتدرب الناس حتى يضحوا متساوين فى الموهبة مع هذا الشخص.

لا تعزُ صفقة بيع خاسرة أو قرارا سيئا فى العمل إلى "الحظ السيئ"؛ فذلك عادة ما يكون نتيجة للجهل بعلم البيع أو الإدارة. إن العمل يشبه العلم، وأى شخص أمين وجاد وذى عزيمة قوية بإمكانه أن يصير خبيرًا به، إن كان هذا الشخص عازمًا على تكريس نفسه له.

دعونا نلقِ الضوء على وظيفة يعد الإقناع عنصرًا مهمًّا من عناصرها - البيع. وإن كنت لا تبيع سلعة أو خدمة، ولكنك تبيع أفكارك للآخرين، فلابد أن تنظر لنفسك بوصفك رجل مبيعات.

ولتتبين ما إذا كنت تتمتع بقدرات إقناعية أم لا، لابد لك أن تحلل موهبتك، ولكن لابد أن نضع فى اعتبارنا أن الطبيعة الإنسانية - خاصة فى الصغر - بلاستيكية، وأنه من الممكن أن نخضع لتشكيل الآخرين، أو نقوم بتشكيل أنفسنا.

إن لم تكن تتمتع بموهبة فذة فى البيع، فبوسعك اكتسابها؛ فمن خلال التدرب على البيع - الأمر الذى يعنى النوع الصحيح من القراءة والملاحظة والإنصات والممارسة - يمكنك أن تطور قدراتك وتصبح رجل مبيعات ماهرا.

احصل على انتباه الطرف الآخر

كى تقنع شخصًا آخر بأن يشترى منتجك أو خدمتك أو يقبل أفكارك، لابد أولاً أن تحوز انتباهه كاملاً؛ وإلا فلن ينصت لشىء تقوله، وعادة ما يكون من الصعب أن تحصل على انتباه شخص ليس مهتمًّا على الأقل بما عليك أن تقوله، وربما يحتد عليك، ولكن من الضرورى - قبل أن تقنع أحدًا بالقيام بما تريده القيام به - أن تستحوذ على انتباه هذا الشخص.

عند التعامل مع شخص تعمل معه، يمكنك الاستحواذ على انتباهه بالتعليق على شىء تعرف أنه سيسترعى انتباهه، وليس من الضرورى أن تتحدث عن شىء تافه أو غريب لتستحوذ على انتباه الطرف الآخر؛ فسؤال أو تعليق مباشر عن الموقف المعنى يعد خطوة أولى جيدة.

إن وددت، على سبيل المثال، أن تقنع زميلاً للاشتراك فى لجنة لتقييم آلة جديدة، فإن تعليقًا عن العطب الذى عادة ما يصيب الآلات الحالية سيفى بالغرض.

وفى بعض الأحيان يتحتم عليك اتخاذ خطوات درامية للاستحواذ على انتباه الآخرين ممن يأبون شراء ما تبيعه. فى أوائل التسعينيات احتلت خطوط طيران "كونتيننتال" المركز الأخير فى خدمة العملاء بين أكبر عشر شركات طيران؛ فقد كانت البيروقراطية بها تقوض كل شىء، بداية من تحديد لون القلم المستخدم على لوحات المرور إلى كيفية ملء الاستمارات، وكان الإذعان لهذه القوانين، كما هى واردة بكتاب اللوائح - كان هناك واحد بالفعل - أهم من اتخاذ قرارات مبتكرة. لم يكن هناك وقت لتضييعه. وكى يؤكد "جوردون بيثيون" رئيس مجلس الإدارة أن عهد الالتزام باللوائح ولى للأبد، أخذ مجموعة من الموظفين إلى ساحة انتظار السيارات، وهناك قذف بكتاب اللوائح فى أسطوانة البنزين سعة الخمسين جالونًا وغمرها بالجازولين وأشعل فيه النار. انتشر الخبر كالنار فى الهشيم... وبذلك كانت "كونتيننتال" فى طريقها لإعادة بناء الروح المعنوية للموظفين ونجاحها.

ليس من الضرورى أن تكون عملية الاستحواذ على الانتباه بهذه الطريقة الدرامية؛ ففى بعض الأحيان يفى طرح سؤال جوهرى بالغرض، وعن طريق صياغة السؤال بطريقة توحى أنك ربما تملك حلًّا لمشكلة ما، تضمن بذلك أنك ستحصل على انتباه الطرف الآخر. حينما أرادت "دارلين دى" إقناع مديرها ببرنامج ساعات عمل أكثر مرونة فى قسمها طرحت عليه هذا السؤال: "أعلم يا "ديف" مدى قلقك بشأن الإنتاجية المنخفضة التى نعانيها، وأحد أسباب ذلك هو الصعوبة التى نلقاها فى تعيين موظفين كتابيين بارعين. إن كانت هناك طريقة لجذب موظفين أكثر براعة، فبالطبع تود أن تعرفها، أليس كذلك؟". وقد كانت الإجابة الوحيدة التى يمكن أن يدلى بها "ديف" هى "نعم". الآن، استحوذت على انتباهه واستطاعت أن تعرض عليه فكرتها.

ثمة طريقة أخرى لجذب الانتباه هى أن تكون مبتكرًا؛ فقد استطاعت "ناتالى كارلون" - مديرة قسم الملابس فى شركة "ترافيل سميث"، المنتجة لملابس السفر - أن تستحوذ على انتباه مديرها عندما قالت: "اسأل أى امرأة عما تعتقد أنه العنصر الأساسى فى خزانة ملابسها، وسوف تقول لك: ثوب أسود قصير". لم يعتقد "سكوت سكلار" - الرئيس التنفيذى المساعد لترافيل سميث - أن الأثواب تنتمى لخط إنتاج الشركة، لكن السيدة "كارلون" كانت تعتقد العكس. أمضت "كارلون" عطلات نهاية أسبوع طويلة فى باريس - كان زوجها يعمل هناك - وعلمت أنها محقة. لذا ذهبت لاقتناص الثوب الأسود المثالى الذى سيجعلها تشعر بالراحة بين السيدات الأنيقات فى حفلات العشاء، وحينما عجزت عن إيجاد واحد صممت ثوب سفر أسود قصيرًا اعتبرته مثاليًّا، وأعلنت أنه هو الحل للمشكلة. أنصت إليها "سكلار"، واقتنع بكلامها. النتيجة: أضحى ثوب السفر الأسود القصير الخالى من الكرانيش هو المنتج الأول فى الكتالوج منذ ذلك الحين، وأدى ذلك إلى ترقية "ناتالى كارلون" إلى نائبة رئيس الشركة.

أثر رغبة الطرف الآخر

بمجرد أن تستحوذ على الانتباه، تصير الخطوة التالية هى حمل الطرف الآخر

على الاهتمام بما لديك. لذا، لابد أن تثير الرغبة فى تبنى الطرف الآخر للفكرة التى تقترحها، وبمجرد القيام بذلك يصبح القبول أكيدًا. ولتفعل ذلك عليك مخاطبة المشاعر - القلب وليس العقل.

إنك لن تثير رغبة الطرف الآخر قط إن تحدثت عما تريده. أولاً، لابد أن تتبين ماذا يريد الطرف الآخر حقًا. ما المهم لهذا الشخص؟ ما الذى يلفت انتباهه؟ وكى تنجح فى ذلك، عليك أن تنصت لما يقوله الشخص الآخر عند الإجابة عن أسئلتك. أنصت بإمعان، وكن مستعدًا لرصد التفاصيل الدقيقة التى يمكنها أن تقودك إلى اهتمامات الشخص الآخر الحقيقية. وبعد ذلك، وعن طريق تعديل تعليقاتك لتتناسب ورغبات هذا الشخص، سوف تكون على طريق نيل ما تريد.

كنت أتحدث مؤخرًا مع بعض الأصدقاء عن التقدم السريع الذى أحرزه رجل مبيعات شاب أدهش كل من يعرفه. قال أحد أصدقائى إن السر يكمن فى قدرته المذهلة على إقناع الآخرين بتغيير رأيهم، وجعل العميل يرى الأمور من وجهة نظره، كما قال إنه لم يسبق له قط أن التقى بشخص يملك هذه المقدرة المميزة على تغيير رأى شخص آخر أو طريقة تفكيره. وأضاف قائلاً: "ذلك هو جوهر عملية البيع - القدرة على جعل شخص آخر يرى الأمور كما نراها".

كيف قام بذلك؟ لقد كان يبحث عن ويجد ما بقلب عميله. ما الشىء الوحيد الذى من شأنه التأثير على تفكير عميله؟ فعن طريق الإنصات بتمعن، وملاحظة تعبيرات الوجه ولغة الجسم، كان يرصد أى عنصر رئيسى. قال لى: "فى معظم الأحيان يكون هذا العنصر عاطفيًا وليس عمليًا".

إن أفضل وأنجح المعلمين ليسوا هم الأكثر معرفة دومًا، وإنما هم هؤلاء الذين يستحوذون على قلوب تلاميذهم، وهؤلاء الذين يتمتعون بالطيبة، والشخصيات المثيرة الذين يستحقون التعاطف، تلك الخصائص التى - بعيدًا عن الدراسة - تشكل أفضل المعلمين. نفس هذه الخصائص تمنحنا جميعًا المكونات الأساسية كى نكون أشخاصًا مقنعين.

وفى حين أن التعليم والذكاء وثيقا الصلة ببعضهما البعض، فإنه ليس الذكاء وإنما الصفات العاطفية الدافئة هى التى تجعل المرء ناجحًا ومحبوبًا.

كن مخلصًا

بعض الناس يمتلكون مقدرة كبيرة على التأثير على الآخرين تمكنهم من الحصول على مرادهم على المستوى الخارجى، ولكنها لا تكون قائمة على الصدق، ويمكن أن تلحق أضرارًا وخيمة بالعمل على المدى الطويل. والمثال على ذلك هو مندوب المبيعات ذو القدرات الساحرة الذى يستطيع فى العادة عقد صفقات أكبر من بعض المندوبين الآخرين، ولكنه فى النهاية يخسر عملاءه ويسىء لسمعة الشركة، لكن الأفضل منه هو بائع لا يبيع مثل هذا القدر فى البداية، ولكنه يكوّن مزيدًا من الصداقات ويحتفظ بالعملاء لأنه يبحث عن صالحهم ويحاول أن يبيع لهم ما يفيدهم فقط. فعن طريق دراسة احتياجاتهم، وكسب ثقتهم، والنية الحسنة، يؤسس مندوب المبيعات الناجح علاقات طويلة المدى ومربحة. إن المقدرة على حمل الآخرين على التفكير مثلك هى مقدرة هائلة، تصحبها مسئولية كبيرة، وإذا لم يتم استغلالها بأمانة وصدق، ستصير كالقنبلة وتؤذى معظم من يستخدمونها - وهؤلاء الأشخاص سرعان ما يعرفون باسم "السحرة" وينفّرون منهم الآخرين.

إن ما يريده معظم الناس اليوم هو حقائق صادقة ومباشرة، ومع ذلك فإن أصحاب القدرات الإقناعية يمكنهم عرض هذه الحقائق بطريقة تجعل العميل يشعر أن البائع صديق له ويبحث عن صالحه. لا أحد يحب أن يخضع لسيطرة غيره، وبغض النظر عن مدى حب الطرف الآخر للإطراء فإن دوافعك ستصير موضع شك إن جربته.

إن الثناء اللبق الصادق سوف يساعد مسعاك كثيرًا. تذكر أن الشخص الذى تتعامل معه سيظل متيقظًا دومًا لأى نوع من أنواع الخداع وسيبحث عن أى دلالة لعدم الإخلاص؛ فلا أحد يرغب فى أن يرغم على الاستسلام عن طريق الاحتيال أو الخديعة. وتذكر: لا يوجد بديل للإخلاص فى أى مجال من مجالات الحياة.

ادرس اهتمامات الطرف الآخر

ما من شىء يمكنه أن يحل محل الشفافية المطلقة والبساطة والصدق والعطف فى حياتنا، والقاعدة الذهبية هى القاعدة السلوكية الوحيدة التى من شأنها أن تحقق النجاح الفعلى لأى عمل.

عندما لا تعرف على وجه التحديد كيف يمكن لتصرفاتك أن تؤثر على شخص آخر، اطرح على نفسك هذا السؤال: "هل أحب أن يفعل شخص آخر هذا بى؟".

أجاب "ناثان شتراوس" - المالك المشترك لمتجر ماسى وصاحب الأعمال الخيرية البارز - حينما سُئل عن أكثر عامل أسهم فى نجاحه فى مهنته المميزة قائلاً:"كنت أركز دومًا على الطرف الآخر من الصفقة". قال إنه يستطيع تحمل صفقة أبرمها، حتى لو كانت خسائره فادحة، ولكنه لا يستطيع أن يتحمل حصول شخص يتعامل معه على صفقة خاسرة. ومن خلال النظر إلى المعاملات التجارية من وجهة نظر الأطراف المعنية الأخرى، كان "شتراوس" يركز على ما يرى الطرف الآخر أنه سيعود بالنفع عليه.

قيّم الطرف الآخر

ثمة خطوة مهمة ينبغى اتخاذها كى تصبح شخصًا مقنعًا، وهى دراسة قوة النفاذ داخل الآخرين وقراءة شخصياتهم. لذلك، اجعل هدفك هو دراسة الناس والدوافع التى تحركهم.

إن الخبرة فى قراءة الطبيعة الإنسانية تعد أداة قوية فى الإقناع، شأنها شأن الخبرة فى مجال القانون للمحامى أو المهارة فى التشخيص للطبيب؛ فالأشخاص الذين يستطيعون قراءة الطبيعة البشرية، ويعرفون كيف يقيمون الآخرين بسرعة، ويصلون إلى تقييم دقيق للشخصية، بغض النظر عن مهنتهم أو اختصاصهم - لديهم ميزة كبيرة تميزهم عن الآخرين.

والمقدرة على النظر بعمق إلى طبيعة الآخرين هى سمة قابلة للصقل، ونحن لدينا فرصة عظيمة لدراسة هذا الأمر عند تعاملنا مع أعداد كبيرة من الناس.

إن اكتساب عادة تقييم وتقدير الأشخاص المختلفين هو تعلم فى حد ذاته، لأننا بهذه الطريقة ننمى قوى الملاحظة لدينا، ونشحذ قوانا الإدراكية، ونحسن من مقدرتنا على الحكم على الأمور.

ويعزو الناجحون من الرجال والنساء نجاحهم فى حياتهم المهنية إلى هذا الفهم لعقليات ودوافع الآخرين، مما ساعدهم على التعامل بمزيد من الفاعلية مع مديريهم ومرءوسيهم وعملائهم وبائعيهم، والناس بشكل عام.

لا توجد عقليتان متماثلتان، ولابد لك من محاولة النفاذ لكل شخص من الطريق الذى تلقى به أقل مقاومة. تعرف على اهتمامات الطرف الآخر الشخصية، فإن كان الشخص مهووسًا بالموسيقى أو الجولف، أو خبيرًا بالفن، فربما يدلك ذلك على الطريق الذى ينبغى عليك أن تسلكه.

إن رجال المبيعات الأكفاء يتبينون بحرص اهتمامات العملاء وهواياتهم ومخاوفهم الخاصة، مثل فرق العميل الرياضية المفضلة، أو أعمار أطفاله، وما إلى ذلك، وإدماج مكتشفاتهم بعروضهم الطبيعية، وهذا يؤتى ثماره بشكل جيد عند التعامل مع هؤلاء الناس فى الشركة والذين ينبغى أن تنمى علاقة جيدة معهم من أجل تسلق السلم الوظيفى.

لا تحاول إصدار أحكام متعجلة وتكوين رأى سريع عند تقييمك للآخرين، بل أبقِ قرارك معلقًا حتى تقرأ جميع الإشارات المرسومة على وجه وشخصية وسلوك الطرف الآخر وتتبين أهمَّها الذى يعنى شيئًا ما. بمعنى آخر: اقرأ جميع أمارات الطرف الآخر، واحصل على جميع الأدلة التى يمكنك الحصول عليها بدلاً من التصرف من منطلق انطباعك الأول، لأن الكثير يعتمد على دقة تقييمك. أعد قراءة الجزء الخاص بلغة الجسم فى الفصل الرابع عشر.

إن الوجه ما هو إلا لوحة نشرات، وهو برنامج أداء يوجد بالداخل، لكن المهم أن تتعلم كيف تقرؤه بسرعة ودقة. إن تعبيرات الوجه والسلوك واللغة ونظرة العين هى حروف الشخصية التى ترسم ملامح كل شخصية على حدة.

إن كل ما هو طبيعى وعفوى وغير متعمد هو مؤشر على خصائص بعينها يمتلكها المرء، وإن كان هذا الشخص يتظاهر ويدعى ما ليس فيه، يمكنك

اختراق قناعه وكشف شخصيته الحقيقية.

اجمع معلومات عن حياتهم

إن إقناع أشخاص تعرفهم بما تريد أسهل كثيرًا من إقناع غرباء، وأحد مفاتيح الإقناع هو أن توضح كيف يمكن للشيء الذى تريد من الطرف الآخر فعله أن يعود بالنفع عليه. ومع الغرباء - مثل عملاء مندوبى المبيعات - لا يسهل دومًا معرفة ما هو مهم بالنسبة لهم، أما مع الأشخاص الذين تعمل معهم أو تعرفهم جيدًا، فأنت تعرف بالفعل مشاعرهم ورغباتهم وسلوكياتهم.

ضع فى اعتبارك أن الناس مختلفون وأن ما يقنع أحدهم قد لا يكون له أى تأثير على آخر. لذا، تعرف على موظفيك وزملائك والأشخاص من خارج قسمك وشركتك ممن تتعامل معهم بوصفهم كائنات بشرية. إن لكل شخص من الأشخاص الذين تتعامل معهم حياة خارج العمل أهم لديه من العمل نفسه، ومن خلال التحدث مع زملائك عن الأمور التى تحوز اهتمامهم خارج العمل، فإنك تبعث إليهم برسالة تفيد أنك تهتم بهم كأشخاص - وليس فقط كموظفين.

التحدث إليهم هو البداية فقط؛ فليس هناك داع للتطفل على حياتهم الشخصية، ولكن عن طريق الإنصات إليهم - التعاطف معهم وملاحظة استجاباتهم - يمكنك تعلم الكثير عن مشاعرهم وشخصياتهم الحقيقية وما يحفزهم.

الدبلوماسية واللباقة يؤديان إلى الإقناع الفعال

اللباقة هى أحد أعظم عناصر النجاح، ويؤكد العديد من المديرين البارزين أن اللباقة تتصدر قائمة وصفتهم للنجاح، ويتبعها فى القائمة ثلاثة أشياء أخرى هى الشخصية والحماسة والخبرة بمجال العمل.

اللباقة ستساعدك على تجاوز الحراس والبوابات والقضبان ودخول بوابة المحراب التى لا يستطيع الشخص الذى لا يتسم باللباقة دخولها قط. إن الشخص اللبق يستحوذ على انتباه الآخرين فى الوقت الذى قد يعجز فيه

العبقرى عن ذلك؛ ويُعترَف به فى الوقت الذى تنكر فيه الموهبة، ويُنصَت إليه فى الوقت الذى لا ينصت فيه أحد لمقدرة تفتقر إلى اللباقة.

كان "أليكس" مهندسًا بارعًا، وكانت خبرته فى مجال علوم الكمبيوتر ليس لها مثيل. وبالرغم من أن عروضه التقديمية للإدارة كانت خالية من أية أخطاء تقنية، إلا أنه أثار غضب جمهوره بعجرفته. وقد علق أحد المديرين قائلاً: "حينما يجيب عن أسئلتى يجعلنى أشعر أننى غبى لطرحى إياها". وحينما تعرض "أليكس" للانتقاد لافتقاره اللباقة، قال: "هذا أمر مؤسف! إنهم أغبياء لدرجة لن تمكنهم من فهمى".

وبعد فشله فى الحصول على ترقية عدة مرات، تم إقناعه باستشارة مدرب تنفيذى، وقد استغرق الأمر أسابيع من "أليكس" حتى استطاع التغلب على نزعته فى إقحام أفكاره على الآخرين بدلاً من إقناعهم بها. ومن خلال التمرينات والتأمل، استطاع تدريب عقله الباطن على تقبل حقيقة مهمة، وهى أن معرفته الكبرى وحدها لن تحقق له التقدم المهنى الذى يبغيه، وقد نتج هذا عن تقبله نقاط ضعف الآخرين وبحثه عن مواطن قوتهم بدلاً من السخرية من أوجه القصور لديهم. وعلى مدار الوقت، غير "أليكس" الطريقة التى يعامل بها الآخرين. وصار يلقى العروض التقديمية بمزيد من اللباقة والمراعاة لمشاعر الآخرين، الأمر الذى أدى إلى تحقيقه لأهدافه المهنية.

التغلب على المعارضات وإتمام صفقات البيع

حينما تعرض أفكارك على الآخرين، فمن المحتمل أن يعترضوا على بعض جوانب مفاهيمك. انظر إلى هذا بوصفه تحديًا وليس مشكلة. إن رجال المبيعات يحبون المعارضة؛ فذلك يساعدهم على معرفة ماذا يريد العميل المحتمل حقًا ويساعدهم على تلبية طلبه وزيادة فرص إبرام الصفقة. ورجال المبيعات البارعون يتوقعون المعارضات التى سيواجهونها ويستعدون لدحضها. لذا، لابد أن تفعل المثل.

إن رغبت أن تقنع الآخرين بقبول مفهوم ما، ادرس جميع الجوانب السلبية التى ربما يثيرها الآخرون واستعد لدحضها أو - إن كانت صحيحة - لتوضيح

كيف تفوق مميزات مفهومك العيوب التى يثيرونها بشأنه. لذلك، أعد حقائق وأرقامًا لتقيم عرضك بالدليل والبرهان - ولكن فكر كذلك فى الجوانب غير الملموسة وحاول أن تلمس مشاعر الآخرين. وكما يعد إتمام الصفقة هو أوج عملية البيع بالنسبة لمندوب المبيعات، فإن قبول الآخرين لما حاولت إقناعهم به هو الناتج الذى رغبته.

وبعد أن تتعامل مع جميع المعارضات، تصير مستعدًّا لإتمام الصفقة، لكن قبل اتخاذ هذه الخطوة النهائية حدِّث نفسك ببعض الكلمات التشجيعية: "أعرف أن هذه فكرة سديدة وستعود بنفع كبير على الشركة، وأنا مستعد للقيام بكل ما فى وسعى لإقناع مديرى لقبولها"؛ فهذا سينشط عقلك الباطن كى يعزز ثقتك بأنك ستنجح - فى ذلك الحين نفذ الخطوة النهائية.

إن إحدى أكثر طرق إقناع شخص آخر بفكرة ما فاعلية هى أن تطلب من هذا الشخص المشاركة فى تقييم المفهوم. قسم ورقة إلى عمودين: عنون الأول بكلمة "سلبيات"، والآخر بكلمة "إيجابيات". ضع، على الفور، المعارضات الكبرى التى استثيرت فى عمود السلبيات واكتب دحضك لها فى عمود الإيجابيات، وأضف إلى عمود الإيجابيات كل الفوائد الأخرى التى تمت مناقشتها. إن قمت بأداء فروضك المنزلية هذه فلابد أن تكون بحوزتك إيجابيات تفوق السلبيات. بعد ذلك قل للشخص الآخر: "دعنا نتفحص بعض الأسباب التى قد تجعلك تتردد فى قبول هذه الفكرة ونضاهيها بالأسباب الداعمة لها. فى رأيك، كفة أيهما سترجح؟"، وبذلك فإنه لابد أن يجيب بأن كفة الإيجابيات هى التى سترجح.

وبمجرد حصولك على التأييد بأن مفهومك مفيد، قل: "بما أنك تتفق معى على أن هذه الفكرة جيدة، أود أن أناقش الخطوة التالية - ألا وهى تنفيذها".

وإن كان ينبغى إقناع مديرك أو مديرين آخرين بفكرتك قبل تنفيذها، فإنى أقترح مشاركتك فى عرض الفكرة عليهم.

وعن طريق توخى الحذر عند الإعداد واتباع الطرق التى يستخدمها رجال المبيعات الناجحون، بوسعك أن تعرض أفكارك وتقنع الآخرين بها، ومن ثم تحصل على الإشباع الكبير الناتج عن رؤية مفاهيمك تحظى بالقبول ويتم تنفيذها.

الخلاصة

- فى وظيفتك والجوانب الأخرى من حياتك، تضطر فى الغالب أن تقنع الآخرين بقبول أفكارك، وكى تنجح فى هذا لابد أن تفكر مثلما يفكر رجل المبيعات.

- من أجل إقناع شخص آخر بشراء منتجك أو خدمتك أو قبول أفكارك، لابد أن تستحوذ أولاً على انتباه هذا الشخص كاملاً، وإلا فلن يتم الإنصات لشىء تقوله.

- لابد أن تزيد من رغبة الطرف الآخر فى امتلاك الشىء الذى تعرضه للبيع، أو فى تنفيذ الفكرة التى تقترحها. وبمجرد قيامك بهذا، يصير القبول مؤكدًا، وكى تفعل هذا لابد أن تخاطب المشاعر - القلب وليس العقل.

- بغض النظر عن مدى ذكائك أو كفاءتك، فإن ترقيك فى حياتك المهنية يعتمد على تطوير علاقات جيدة مع الآخرين - مديريك، زملائك، مرءوسيك، عملائك، وغيرهم ممن ينبغى عليك التفاعل معهم.

- ضع فى اعتبارك أن الناس مختلفون، وأن ما يقنع أحدهم قد لا يكون له تأثير على الآخر. تعرف على موظفيك وزملائك والأشخاص خارج قسمك وشركتك ممن تتعامل معهم بوصفهم كائنات بشرية.

- إن كنت ترغب فى إقناع الآخرين بقبول مفهوم ما، ادرس الجوانب السلبية التى قد يثيرها الآخرون واستعد لدحضها، أو - إن كانت صحيحة - كيف تفوق مميزات مفهومك عيوبه.

- قبل اتخاذ خطوتك الأخيرة وجّه إلى نفسك بعض الكلمات التشجيعية؛ فهذا الأمر سينشط عقلك الباطن كى يزيد من ثقتك بأنك ستنجح.

الفصل الثامن عشر

الارتقاء بحياتك المهنية

الطريقة الوحيدة للتسلق هى أن تُبقى عينيك على النجم الذى يهديك فى ظلمات الليل. تصور الشيء الذى تود أن تكونه؛ ضعه فى ذهنك دومًا واعمل على تحقيقه بأقصى ما أوتيت من قوة ولكن المهم هو أن يكون هناك دافع خلف عملك؛ هدف ملهم يدفعك قدمًا ـ شيء كبير، شيء ضخم تتطلع إليه، شيء يستثير طموحك ويحقق مطمحك.

هل تريد أن تصبح شخصًا أعظم من الشخص الذى أنت عليه الآن؟ هل تريد أن تصبح أعلى شأنًا وأكثر نبلاً؟ إذن لابد أن تتخلص من كل مشاعر الخوف والضغائن والغضب وشجب الذات. لذا، لابد أن تعطى كى تأخذ، وينبغى أن تتخلص من التفكير السلبى من أجل البدء فى ممارسة التفكير البناء، ولابد أن تحب الشخص الذى تريد أن تكونه، ولابد أن تتخلص من الشخص الذى أنت عليه الآن. لابد أن تكون راغبًا فى نسيان القديم حتى تعيش الجديد.

يمكنك الوقوع فى الحب مع الموسيقى، ويمكنك الوقوع فى الحب مع الفن، ويمكنك الوقوع فى الحب مع القانون، ويمكنك الجلوس والتفكير فى الصحة والسعادة وصفاء الذهن وهبات الحياة والأمان والتصرف السليم والتناغم والوحى والإرشاد، ويمكنك التفكير فى وظيفة لن تكون مجزية مادية فقط، ولكنها ستمدك بالبهجة والرضا الناجمين عن القيام بشيء تحبه - شيء ذى قيمة. يمكنك التركيز على هذه الأمور، وأن توليها اهتمامك وتفانيك وإخلاصك، كما يمكنك أن تصبح مبتهجًا ومفتونًا؛ وقانون عقلك الباطن يستجيب وفقًا

لذلك: أى أنك تصبح من تفكر فيه بقلبك أو بعقلك الباطن، وستقوم تصرفاتك وكينونتك برمتها على هذا التفكير.

إن المهم ليس ما تفكر فيه بعقلك ولكن بقلبك، لأن هذه الأفكار لابد أن تتشرب بالعاطفة ويصاحبها شعور بأنها صحيحة. إن أية فكرة تركز عليها تستثير استجابة عاطفية بعينها، وعندما تواصل القيام بذلك، فإنها تغوص داخل عقلك الباطن وتخترقه وتصبح إلزامية؛ وبالتالى تصبح أنت مرغمًا على أن تكون وتفعل وتجسد ما تخيلته وتأملته.

إن لم يكن طموحك حيًّا بشكل كامل، أو كان متقطعًا، أو كان يفتر، خاصة عند مواجهة إحباط ما، عليك إعادة بنائه وتقويته بكل طريقة ممكنة. على سبيل المثال، إن كنت تعمل فى شركة، اعقد العزم على أن تصبح مدير هذه الشركة، أعد نفسك لتصير شريك صاحب الشركة. ويعد هذا مطمحًا شرعيًّا مثاليًّا استطاع كثيرون ممن بدأوا من بداية السلم تحقيقه. وبعد ذلك، سوف تمنحك فكرة رؤية اسمك فى وقت ما على باب شركتك التى تعمل بها موظفًا الآن هدفًا عظيمًا تعمل لأجله. إن ظهور اسمك على هذا الباب بالتحديد أو عدم ظهوره ليس مهمًّا، لأنك ستحصل على التدريب والاستعداد لشىء آخر مماثل أو أفضل. ومهما حدث، فإن الطموح والاستعداد للشراكة سيكونان بمثابة أفضل صقل لشخصيتك.

"لارى دبليو" رجل بنى لنفسه اسمًا ومكانة عظيمة بين رجال الأعمال، رجل دفع منذ الطفولة عجلة طموحه من خلال خوض أحاديث قلبية مع نفسه، ومن خلال تحفيز نفسه دومًا للوصول إلى هذه المكانة المرموقة.

ويعزو "لارى" قدرته على تحقيق قدر كبير من منجزاته إلى عادته المبكرة فى تحفيز نفسه وتشجيعها على الوصول لأفضل شىء ممكن. لقد قال إنه إذا لم يسع وراء تحقيق مطمحه، وإذا لم يصقله دومًا ويحدد سرعة لنفسه، فإن معاييره ومثالياته وحياته كانت ستتدهور، بل ستنهار جميعها. خلال أشهر قليلة .

ثلاث خطوات للنجاح

أولى خطوات النجاح المهمة هى أن تجد الشىء الذى تحب القيام به ثم تقوم به: فإن كنت لا تحب عملك، فليس بمقدورك أن تعتبر نفسك ناجحًا به، حتى لو اعتبرك كل من فى العالم ناجحًا؛ فحينما تحب عملك تتأجج بداخلك رغبة عميقة فى القيام به، لكن إن أرغمت على أن تصبح طبيبًا نفسيًّا، فليس كافيًا أن تحصل على شهادة الدرجة العلمية وتعلقها على الجدار، بل يجب أن تواكب كل مستجدات هذا المجال، وحضور الندوات، ومواصلة دراسة العقل ووظائفه، وتزور عيادات أخرى وتتفحص أحدث الدوريات العلمية - بمعنى آخر: ستعمل لتبقى على اطلاع دائم على أحدث طرق تخفيف المعاناة الإنسانية، لأن اهتمامك ينصب على مرضاك أولاً.

لكن ماذا لو - أثناء قراءتك هذه الكلمات - وجدت نفسك تفكر: "لا أستطيع اتخاذ الخطوة الأولى، لأنى لا أعرف ماذا أريد أن أفعل. كيف بحق السماء يمكننى إيجاد مجال سوف أحبه؟". إن كنت تعانى نفس المشكلة، التمس الإرشاد بهذه الطريقة:

"الذكاء غير المحدد لعقلى الباطن يكشف لى مكانى الفعلى فى الحياة".

كرر هذه العبارة بهدوء وإيجابية وحب داخل عقلك الأعمق؛ فعندما تثابر بإيمان وثقة، ستأتيك الإجابة فى صورة شعور أو حدس أو نزعة للتوجه فى اتجاه معين - ستأتيك بوضوح وسكينة متمثلة فى صورة إدراك هادئ داخلى.

والخطوة الثانية للنجاح هى التخصص فى مجال معين من مجالات العمل، والعمل بكد للتفوق فيه. فلنفترض أنك اخترت مهنة: الكيمياء عندئذ، لابد أن تركز على واحد من الفروع العديدة لهذا المجال وتكرس كل وقتك وانتباهك للتخصص الذى اخترته، ولابد أن تحثك حماستك على معرفة كل ما هو متاح عن هذا المجال، ولابد أن تصير شغوفًا بهذا العمل وترغب فى تسخيره لخدمة العالم.

والخطوة الثالثة هى الأهم: لابد أن تكون واثقًا من أن الشىء الذى تريده لن يفضى إلى نجاحك أنت فقط؛ فلا يجب أن تكون رغبتك أنانية، بل لابد أن تحقق

النفع للبشرية. لذا، ينبغى أن ترسم فى مخيلتك دائرة كاملة - بمعنى آخر: ينبغى أن تتناغم فكرتك مع غرض خدمة العالم؛ فهى فى ذلك الحين ستعود إليك مضاعفة وزاخرة بالهبات. أما إذا عملت لما هو فى صالحك فقط، فأنت لا تكمل هذه الدائرة المهمة. ربما تبدو ناجحًا، ولكن قد تؤدى الدائرة غير المكتملة التى ولدتها فى حياتك إلى الحرمان أو المرض.

أثناء تفكيرك فى الخطوات الثلاث للنجاح، لا يجب أن تنسى قط القوة الكامنة لقوى عقلك الباطن الإبداعية. فتلك هى الطاقة التى تختبئ وراء كل خطوات أية خطة للنجاح. إن أفكارك مبدعة، والأفكار الممزوجة بالمشاعر تصبح إيمانًا ذاتيًّا.

استخدام العقل الباطن للمضى قدمًا

استخدم "يوهان ولفجانج فون جوته" - الشاعر الألمانى العظيم - مخيلته بحكمة عند مواجهته لمختلف الصعاب والمحن. ووفقًا لكاتبى السيرة الذاتية لـ "جوته"، فإنه كان يتخيل أن أحد أصدقائه يجلس أمامه. ويعطيه الأجوبة الصحيحة والملائمة لأسئلته تصاحبها إيماءاته المعتادة ونبرات صوته، كان يجعل المشهد والمتخيل حقيقيًّا وحيًّا بقدر الإمكان.

عندما قرأت "جيرى بى" - وهى مستشارة مالية شابة - عن هذا، قررت انتهاج تقنية "جوته". بدأت تجرى حوارات مُتخيلة مع مستثمر مليونير كانت تعرفه، والذى هنأها ذات مرة على حكمتها وحصافتها فى تزكية الاستثمارات، ومن ثم طورت هذا الحوار المتخيل حتى حولته إلى معتقد داخل عقلها الباطن.

لقد تناغم حديث "جيرى" الداخلى وخيالها الخاضع للسيطرة مع هدفها، والذى كان إبرام استثمارات جيدة لأجل عملائها، وكسب أموال لأجلهم، ورؤيتهم يزدهرون ماليًّا نتيجة لاستشاراتها الحصيفة. وهى لاتزال تستخدم عقلها الباطن فى حياتها المهنية، واستطاعت تحقيق نجاح مبهر فى مجالها.

اتخاذ قرارات سديدة

إن إحدى أهم خصائص الأشخاص الناجحين على الأرجح هى مقدرتهم على اتخاذ القرارات - بسرعة ودقة - وقدرتهم على تنفيذ هذه القرارات ومتابعتها لضمان تمخض هذه القرارات عن حلول مرضية للمشكلة المطروحة.

أثناء السنوات العديدة التى أنصتُّ خلالها لرجال ونساء استنجدوا بى لمساعدتهم على التغلب على الفشل، اكتشفت خاصية عامة يتشاركونها جميعًا فى محاولتهم الواهنة لاتخاذ القرار: فحينما يكونون بصدد حل مشكلة ما، يماطلون ويتوخون حذرًا شديدًا. وبمجرد اتخاذهم القرار لا يتابعونه.

إن إحدى أعظم الهبات التى منحها الله للبشر هى قوة الاختيار الحر - المقدرة على تحليل المشكلات واتخاذ قرارات حول الحل الأمثل وتنفيذها.

كان أمام "تومى إف" قرار مهنى كبير عليه اتخاذه: كان يجب أن يقرر ما إذا كان عليه البحث عن وظيفة جديدة أم لا. وبالرغم من أنه كان يحب وظيفته الحالية، إلا أنه لم يكن يجنى قدرًا كافيًا من المال بها، ولأن أحوال شركته كانت متردية، فلم يكن هناك أمل فى أن يحصل على علاوة. عرض عليه أحد المنافسين وظيفة براتب أعلى من ذلك الذى يتقاضاه، والتى بدت بمثابة فرصة جيدة لتحقيق تقدم مهنى. أراد المنافس إجابة فورية، ولكن "تومى" طلب منه انتظار الإجابة حتى يوم الجمعة التالى. كان هذا عرضًا جيدًا وكان "تومى" بحاجة للمال الإضافى، ومع ذلك، خشى أن يكون فى انتقاله للعمل لدى المنافس ظلم لمديره الحالى الذى دربه وساعده على اكتساب المهارات التى يستخدمها فى عمله. لذا، فكر بالأمر ثم نبذه من تفكيره وهو يعلم أن عقله الباطن سيتخذ القرار الصائب.

وفى يوم الأربعاء استدعاه مديره وأخبره بأنه أبرم لتوه عقدًا مجزيًا جعله مسئولاً عنه ومنحه لقبًا إداريًّا وزيادة جيدة فى الراتب.

كان "تومى" مقتنعًا أن الله - عز وجل - هو من أراد له البقاء مع شركته، وأن عقله الباطن حال دون قبوله العرض الآخر على الفور حتى يستطيع نيل العلاوة.

كن عادلاً مع نفسك

آمنت "ليزا إف" بأنها كانت مستعدة للترقى وتحقيق تقدم على الصعيد المهنى، ومع ذلك فقد كانت تبغض مشرفتها. لذا، شعرت أن هذه المرأة تعوق تقدمها، ومن ثم فقد ناقشت هذا الأمر مع صديقة أكبر وأكثر حكمة، والتى شرحت لها أنها كانت غير عادلة مع نفسها بوضعها هذه المرأة فوق قاعدة تمثال وجعلها أكبر من اللامحدود بداخلها. إن هذا السلوك ليس منطقيًّا؛ فبافتراضها أن المشرفة أعظم من اللامحدود، كانت تنكر قوة اللامحدود.

قامت "ليزا" بتعديل الأمور من خلال ترديدها: "سأنال الترقية، وسأحقق التقدم المهنى والإنجازات من خلال قوة اللامحدود". وبمرور الوقت رفضت فى عقلها الباطن الاعتقاد بأن المشرفة هى المسئولة عن فشلها فى نيل الترقية. وعوضًا عن ذلك حشدت قواها لتحسين عملها وسلوكها، الأمر الذى أدى إلى حصولها فى النهاية على الترقية التى أرادتها.

إن ما تشعر به تجذبه، وما تتخيله تصبحه.

بوسعك تخيل نفسك عاطلاً، ويمكنك أن تتخيل نفسك متشردًا متجولاً فى القطارات - واصل تخيل هذه الفكرة وسوف تصبح متشردًا. ولكن بوسعك كذلك أن تتخيل أنك حققت نجاحًا عارمًا، أو أنك ممثل عظيم: يمكنك تخيل نفسك واقفًا أمام جمهور وأنك تجعلهم يضحكون ويبكون، تنهل من الطاقة التى بداخلك لإكساب أعمال شكسبير سحرًا يثرى حياة مشاهديك.

بعض الناس يقولون إنه ليس باستطاعتهم المضى قدمًا، وليس بوسعهم نيل أى ترقية لأنهم يعملون بمكان لا مجال فيه للترقى، أو حيث تحدد معايير صارمة للأجور. وكل هذا لا ينبغى أن يكون صحيحًا، كما يمكنك استخدام قوانين العقل لإحراز التقدم. والسر فى ذلك هو أن تحب ما تفعل الآن، وأن تبذل قصارى جهدك حيث أنت. كن دافئًا وحنونًا وودودًا وحسن النية، وفكر فى الأمانى العظيمة وفى الثراء، وسيضحى عملك الحالى بمثابة درجة تتسلقها لتصل إلى النصر. كن مدركًا لقيمتك الحقيقية، وطالب بالثراء فى عقلك، لأجلك ولأجل كل شخص تلقاه فى خلال يومك، سواء كان مديرك أو زميلك أو مشرفك أو

عميلك أو صديقك - كل المحيطين بك، وبذلك سوف تستشعر إشعاع الثراء والتقدم، الذى سيفتح لك بابًا جديدًا للفرص.

لا يتوقف الناس عن طرح هذا السؤال: "كيف يسعنى إحراز تقدم، وتحسين ظروفى، والحصول على زيادة فى راتبى، وشراء سيارة جديدة ومنزل جديد، وحيازة الأموال التى أحتاجها للقيام بما علىّ القيام به عندما أريد؟".

وتتأتى الإجابات عن جميع هذه الأسئلة من خلال تعلم استخدام قوانين عقلك: قانون السبب والنتيجة، وقانون الزيادة، وقانون الجذب. إن قوانين عقلك تلك تعمل بنفس الدقة التى تعمل بها قوانين الفيزياء والكيمياء والحساب - ولها نفس فاعلية قانون الجذب.

كن ظاهرًا

لا يمكنك الاعتماد على مديرك المباشر فقط كى يمنحك الترقية. كان "جوش كيه" موظفًا كفئًا. وعادة ما كان "كين" - مديره - يثنى على عمله ويشير إلى أنه سيوصى بأن يحل محله حينما يتقاعد. وللأسف توفى "كين" فجأة - وجلبت الشركة موظفًا من الخارج ليترأس القسم. لم يفكروا مجرد تفكير فى تولية "جوش" المنصب. لماذا؟ لم يسبق لأحد من أفراد الإدارة العليا بالشركة أن سمع بـ "جوش". كان "جوش" مختفيًا. فى العديد من الشركات هناك الكثير من الأشخاص الأكفاء الذين - شأنهم شأن "جوش" - لن يحققوا أى تقدم لأنه لا أحد يعرف من هم. كى تترقى فى حياتك المهنية، ينبغى أن تكون مرئيًّا، ليس فقط لمديرك ولكن للمديرين الآخرين كذلك.

خمس طرق لتصبح ظاهرًا

ليست هناك ضرورة لأن تستأجر مستشارًا فى العلاقات العامة كى يعرف الآخرون كم أنت كفء وبارع ومبدع. إليك خمس خطوات بسيطة يمكنك اتخاذها لتضمن أن الآخرين فى شركتك يعرفونك:

١. تحدث. شارك بالحديث فى الاجتماعات التى تحضرها، ولا تكتف بالجلوس هناك فقط، ولا تخش التعبير عن أفكارك والإدلاء بمقترحات. تحذير: استعد للاجتماع من خلال مراجعة الجدول الخاص به، وكن متأكدًا من أية حقائق أو تشعبات لاقتراحات تعرضها.

٢. *ساعد الآخرين بإمدادهم بمعلومات فى مجالاتهم.* اعتادت "فاليرى بى" قص مقالات من الصحف التجارية وإرسالها إلى الزملاء أو المديرين ممن تعلم أنها ستكون ذات نفع لهم، ولذلك عُرفت بأنها شخص يهتم لاهتمامات الآخرين، وكان ذلك أحد العوامل الرئيسية التى أدت إلى ترقيها فى الشركة.

٣. *تطوع.* تولَّ أمر المهام التى يتجنبها الآخرون. تطوع "بيل إم" لرئاسة حملة جمع التبرعات السنوية الخاصة بشركته، وفى هذه المهمة زار كل قسم من أقسام الشركة وصار معروفًا لدى معظم مديرى الأقسام. وبعد أشهر قليلة، عرض مدير كان يقوم بتوسيع نشاطه على "بيل" وظيفة مثيرة ومجزية بفريقه الجديد.

٤. *كن نشطًا فى الشركة المتخصصة.* كانت "دارلين إيه" تعمل فى قسم التسويق فى شركة منتجات استهلاكية كبرى، وكان هناك العديد من متخصصى التسويق من الشباب الآخرين فى قسمها. كانوا، جميعا، يتنافسون على نيل الترقية. كان جميع منافسيها بارعين ومبدعين ومتخرجين ـ مثل "دارلين" ـ فى أفضل الكليات؛ لذا كان عليها القيام بشىء ما يعمل على إبرازها وسط زملائها.

وبوصفها عضوًا فى الفرع المحلى لمنظمة التسويق الأمريكية، وافقت على التطوع فى لجنة برنامج عمل المنظمة، وكانت مهمتها الأولى هى إيجاد متحدث لاجتماع أبريل، ومن ثم وقع اختيارها على نائب رئيس التسوق بشركتها. وبالرغم من أن "دارلين" لم يسبق لها الحديث مع هذا المدير، وكانت واثقة أنه لا يعرف من هى، إلا أنها دعته. ومنذ ذلك

الحين أصبحت مرئية لنائب الرئيس وبدأت تسبق منافسيها بسرعة كبيرة.

٥. *اكتب مقالاً*. ترحب معظم دور النشر التجارية بمقالات يكتبها العاملون فى مجلات تناقش الجوانب العديدة لعملهم، ولذا فإن نشر مقال بإحدى الصحف يجعل كاتبه مرئيًّا . ليس فقط فى شركته ولكن بالنسبة للشركات الأخرى العاملة فى نفس المجال. وبما أن التقدم فى حياتك المهنية يتطلب تغيير الوظيفة، فإن ذلك لا يعزز صلاحياتك فقط، ولكنه يلفت كذلك انتباه مديرى الشركات الأخرى إليك. تحذير: قبل تسليم أى مقال عن أى جانب من جوانب وظيفتك الحالية، احصل دومًا على تصريح من الجهة المختصة فى شركتك لتفادى أية انتهاكات لمعلومات خاصة أو تعقيدات قانونية.

تغيير المسار

هناك أوقات تقابل بها وضعًا حرجًا فى وظيفتك. ولأجل إحراز تقدم، يتحتم عليك إيجاد وظيفة جديدة، سواء فى شركتك الحالية أو خارجها. وربما يكون عليك أخذ بعض الخطوات للخلف كى تستطيع التقدم للأمام.

بعض القادة لا يحتاجون إلى أن يتم إرغامهم على تغيير المسار؛ فهم يدركون بديهيًّا قيمة القيام بذلك من وقت لآخر؛ ولهذا تركت "إلين كولمان" - وهى مديرة بشركة "دوبونت" - وظيفة مرموقة ومهمة بأحد أقسام "دوبونت" لإنشاء قسم آخر جديد لمنتجات الأمان بالشركة. لقد بدا هذا بمثابة اتخاذ خطوة كبيرة للوراء، حيث إنها تخلت عن منصب كبير لتترأس قسمًا جديدًا لا أصول له يضم ثلاثين موظفًا فقط. وقد ظن نصف زملائها فى "دوبونت" أنها ارتكبت خطأ فادحًا بقيامها بإنزال رتبتها، وظن النصف الآخر أنها "معتوهة". لكن بالرغم من كل الشكوك والسلبية التى أحاطت بها، أدركت أنها كانت محقة حينما تطور هذا القسم الجديد ليصبح عملاً ذا رأسمال يقدر بـ ٥,٥ بليون

دولار. وتنصح "كولمان" هؤلاء الذين يواجهون مقاومة عند اتخاذهم قرارات صعبة ألا يستسلموا، وأن "يستمروا فى إعادة الاختراع".

فى وقت مبكر من حياتها المهنية، كانت "ليز سميث" - التى أصبحت فيما بعد رئيسة شركة "آفون" - تدير ماركة (جيل أو) الخاصة بشركة "كرافت فودز" حينما قررت الانتقال إلى شركة استيراد أمريكية صغيرة ذات صلة بشركة أوروبية جديدة. لقد قالت إن الجميع ظنوا أنها مجنونة، ولكنها كانت تعلم أنها تريد الخبرة فى مجال المبيعات والتوزيع العالمى، ومن خلال القيام بغير المتوقع وعدم الرضوخ للنقد حصلت على ما كانت تحتاجه.

إن النجاح يعنى أن نزيد من قدراتنا فى كل المجالات وبكل اتجاه حتى نستطيع إطلاق العنان لقدراتنا الداخلية وتحريرها، لأن كل ما نحصل عليه من ترقيات وأموال وصلات قوية هو صور - وأشكال مادية - للحالات الذهنية التى تولدها.

الحياة إضافة. لذا، أضف المزيد إلى ثروتك وقوتك وحكمتك ومعرفتك وإيمانك من خلال دراسة قانون عقلك الواعى وعقلك الباطن. ردد مؤكدًا: "إن الخير يتدفق نحوى الآن بلا توقف، بلا كلل، بكل بهجة، ووفرة"، وسوف تتدفق ثروات الله إلى داخل عقلك المتلقى والمفتوح.

الخلاصة

- الخطوة الأولى الضرورية للنجاح هى أن تجد الشىء الذى تحب أن تفعله، ثم تفعله. لأنه إن لم تكن تحب عملك، لا يمكنك أن تعتبر نفسك ناجحًا به، حتى لو اعتبرك العالم بأسره ناجحًا.

- إن هؤلاء الذين يخشون اتخاذ قرارات يرفضون فى الواقع التصديق على قدراتهم.

- لا تتوقف عن التعلم قط. إن مواكبة آخر التطورات بمجال عملك هى طريقة تضمن بها تحقيق النجاح طويل المدى فى حياتك المهنية.

- ابدأ الآن بترديد كلمة "نجاح" بينك وبين نفسك بإيمان واقتناع؛ فبذلك سوف يتقبلها عقلك الباطن بوصفها إحدى الحقائق، ويحقق لك النجاح رغمًا عنك.

- ابذل قصارى جهدك حيث أنت. كن ودودًا وعطوفًا ولطيفًا وزاخرًا بالنية الحسنة. أدرك قيمتك الحقيقية وطالب بالثراء فى عقلك لأجلك ولأجل كل شخص آخر تلقاه خلال اليوم، سواء كان مديرك أو زميلك أو عميلك أو صديقك - كل المحيطين بك. سوف تستشعر إشعاع الثراء والتقدم، الذى سرعان ما سيفتح لك بابًا جديدًا للفرص.

- كن ظاهرًا. تأكد أن متخذى القرار فى شركتك يعرفون قدراتك. راجع - فيما سبق - الخطوات الخمس كى تكون مرئيًّا.

الفهرس

نبذة عن المؤلف

ولد "جوزيف ميرفى" فى مايو ١٨٩٨ فى قرية صغيرة فى مقاطعة كورك فى أيرلندا، والتحق بالمدرسة القومية حيث أظهر نبوغه. وقد درس بعد ذلك ليصير رجل دين.

ومع ذلك، ففى نهاية سنوات المراهقة ترك المدرسة الدينية. وبما أن هدفه كان اكتشاف أفكار جديدة ومعايشة تجارب جديدة - وهو الهدف الذى لم يكن ليستطيع تحقيقه فى أيرلندا - فقد سافر إلى أمريكا.

وصل إلى مركز هجرة "إليس" وفى جيبه خمسة دولارات فقط، وكان هدفه الأول هو إيجاد مكان يعيش فيه، وكان سعيد الحظ عندما وجد منزلاً به غرف للإيجار؛ حيث تشارك فى غرفة مع صيدلى يعمل فى صيدلية محلية.

كانت إجادته للغة الإنجليزية محدودة؛ حيث كانت اللغة الغيلية هى المستخدمة فى منزله ومدرسته، لذا - شأنه شأن معظم المهاجرين الأيرلنديين - عمل "ميرفى" عاملاً بالنهار ليجنى ما يكفى لتغطية مصروفات طعامه ومسكنه.

صار هو وزميله بالغرفة صديقين مقربين، وحينما كانت هناك وظيفة خالية بالصيدلية حيث يعمل صديقه، تم توظيفه ليعمل مساعدًا للصيدلى، وسرعان ما شرع فى دراسة الصيدلة وأصبح مؤهلاً للعمل كصيدلى بدوام كامل - وفى النهاية اشترى الصيدلية وحقق نجاحًا على مدار السنوات القليلة التالية.

وحينما دخلت الولايات المتحدة الحرب العالمية الثانية، جُنِّد "ميرفى" فى الجيش الأمريكى وكلف بالعمل كصيدلى فى الوحدة الطبية. وعندما كان بالجيش جدد اهتمامه بالدين وشرع فى القراءة عن العديد عن المعتقدات الدينية المختلفة. وبعد تسريحه من الخدمة، قرر ألا يعاود العمل فى مجال الصيدلة. لذا، فقد سافر إلى أماكن عدة وأخذ دورات فى جامعات عديدة داخل الولايات المتحدة وخارجها.

ومن خلال دراساته، افتتن بالديانات الآسيوية المختلفة وسافر إلى الهند لتعلم المزيد عنها، ومن ثم زاد مجال دراسته اتساعًا ليجعله يشمل الفلاسفة العظام، بداية من العصور السحيقة حتى الوقت الحاضر.

ومن أكثر الشخصيات التى أثرت فى "ميرفى" الدكتور "توماس تروورد" الذى كان قاضيًا وفيلسوفًا وطبيبًا وأستاذًا بالجامعة. صار القاضى "تروورد" معلم "ميرفى" ومرشده، بحيث لم يتعلم منه فقط الفلسفة والدين والقانون، ولكنه تعرف من خلاله على مبادئ التأمل والزهد.

وإبان عودته للولايات المتحدة الأمريكية اختار أن يصير رجل دين، ولأن مفهومه عن الدين لم يكن تقليديًا، فقد أسس مقرًا خاصًا به فى "لوس أنجلوس"، وجذب إليه عددًا قليلاً من الناس، ولكن لم يمض وقت طويل حتى بدأت رسالته عن التفاؤل والأمل تجذب عددًا كبيرًا من الناس إلى مقره.

كان دكتور "ميرفى" نصيراً لحركة التفكير الجديد التى كانت تنادى بإضفاء نفحة من الميتافيزيقية والروحانية والعملية على الطريقة التى نفكر ونعيش بها، والكشف عن سر الحصول على ما نريده حقًا، وأنه يمكننا القيام بكل هذه الأشياء حينما نجد القانون ونستوعبه - هذا القانون الذى تجد إشارات خاصة به فى الكتب القديمة.

وعلى مدار السنوات انضمت دور عبادة أخرى إلى الدكتور "ميرفى" لتطوير منظمة تعرف باسم "الفيدرالية العلمية المقدسة" التى كانت بمثابة المظلة لجميع دور العبادة العلمية المقدسة.

اتسع المقر العلمى المقدس المحلى لـ "ميرفى" للغاية، حتى إنه اضطر أن يستأجر مسرح "ويلشاير إبيل" الذى كان دار سينما سابقًا. وكان العديدون يحضرون دروسه حتى إن هذا المسرح لم يكن يتسع دومًا لكل راغبى الحضور. وللوصول إلى الأعداد الغفيرة من الناس التى رغبت فى سماع رسالته، أنتج دكتور "ميرفى" برنامجًا إذاعيًّا أسبوعيًّا وصل فى النهاية لجمهور يتعدى المليون مستمع.

سجل محاضراته وبرامجه الإذاعية، وزاد النجاح الذى شهده فى تسويق الشرائط من شهرته. وكانت الشرائط لمحاضرات يشرح بها النصوص الدينية ويتلو بها تأملات وصلوات لأجل مستمعيه، كما بدأ ينشر كذلك منشورات وكتيبات لمادته الملهمة.

ونتيجة لكتبه وشرائطه التسجيلية وبرامجه الإذاعية، ذاع صيت الدكتور "ميرفى"، وتمت دعوته لإلقاء محاضرات فى كل أنحاء الولايات المتحدة وأوروبا وآسيا. وبالإضافة إلى الموضوعات الدينية، تحدث عن القيم التاريخية للحياة، وعن فن العيش ككل، وعن تعاليم الفلاسفة العظام من الثقافات الغربية والشرقية على حد سواء. وقد أكد فى جميع محاضراته أهمية فهم قوة العقل الباطن ومبادئ الحياة القائمة على الإيمان بالله.

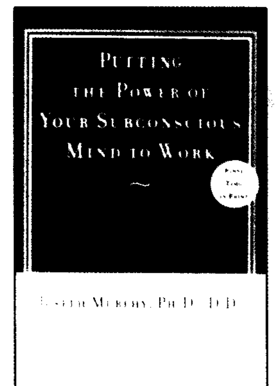
ألف "ميرفى" أكثر من ثلاثين كتابًا. وقد حقق أشهر كتبه "قوة عقلك الباطن" - الذى نشر فى عام ١٩٦٣ - أعلى مبيعات؛ حيث بيعت منه ملايين النسخ ولا يزال يحظى بإقبال كبير بكل أرجاء العالم بعد ترجمته لعدد كبير من اللغات.

توفى الدكتور "ميرفى" فى ديسمبر عام ١٩٨١. وواصلت زوجته ـ الدكتورة جين ميرفى ـ مسيرته حتى توفيت.

نبذة عن المحرر

جمع هذا الكتاب وحرره الدكتور "آرثر آر. بيل"، مؤلف أكثر من خمسين كتابًا ومئات المقالات عن الإدارة والعلاقات الإنسانية وتنمية الذات. وبالإضافة إلى كتاباته، حرر الدكتور بيل كتاب "كيف تكسب الأصدقاء وتؤثر فى الآخرين"، والعديد ومن الكتب الكلاسيكية عن الطاقات البشرية بما فى ذلك كتاب "ديل كارنيجى"، وكتاب "نابليون هيل" *Think and Grow Rich*، وكتاب جوزيف ميرفى "قوة عقلك الباطن"، وكتاب "جيمس ألين" *As a Man Thinketh*، وكتاب "يورتيومو تاشى" *Common Sense*، وغيرها من أعمال "أوريسون سويت ماردين"، و"جوليا سيتون"، و"والاس دى. واتلز".

نصائح لم يسبق نشرها يقدمها لك خبير التفكير اللاواعى



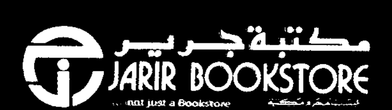
سوف يبين لك هذا العمل الجديد - القائم على أبحاث وندوات أجراها دكتور "جوزيف ميرفى" على مدار عقود - كيف تسخر قوة عقلك الباطن لتحقيق النجاح المهنى الذى تستحقه.

باستخدام عشرات الأمثلة من الحياة الواقعية لأناس أعادوا إحياء حياتهم المهنية، يوضح هذا الكتاب كيف يمكن لتغييرات بسيطة من الممكن أن تبدأ فى إحداثها اليوم، أن تساعدك على تحقيق أهدافك المهنية.

يسديك هذا الكتاب النصح فى كل شىء، بدءًا من كيفية التغلب على التحديات الروتينية بمكان العمل إلى نيل التقدير من الزملاء والمديرين. وتغطى فصول الكتاب موضوعات عن:

- تحديد أهدافك وتحقيقها
- تنمية الثقة بالذات
- التغلب على القلق والتوتر
- تعزيز قواك الإبداعية
- التخلص من العادات السيئة
- كيف تصبح قائدًا
- التعامل مع الأشخاص صعاب المراس
- إدارة وقتك
- الترويج لأفكارك
- الارتقاء بحياتك المهنية

دكتور جوزيف ميرفى هو خبير عالمى فى مجال التفكير اللاواعى وديناميكيات العقل. وهو مؤلف عدد من الكتب التى حققت أعلى مبيعات. مثل "قوة عقلك الباطن". كما أنه يمتاز بقدرته على تقديم تقنيات عملية يمكن لأى شخص استخدامها كأداة لتحقيق النمو الذاتى الجسدى والاجتماعى والاقتصادى والروحى. وهو الأمر الذى أكسبه أتباعا تصل أعدادهم للملايين فى كل أنحاء العالم.




6 281072 065614
282204840